

## I. Definicje

Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

1. **Odbiorca** – osoba, która jest stroną Umowy z Fortum Energia.
2. **Hasło** – ciąg znaków alfanumerycznych, ustalany samodzielnie przez Usługobiorcę podczas procesu Rejestracji.
3. **Kod SMS** - ciąg znaków, które prześlemy na Twój telefon komórkowy. Umożliwia on autoryzację w serwisie Konto Fortum.
4. **Konto** – konto Korzystającego z Konto Fortum.
5. **Login** – adres e-mail Odbiorcy zdefiniowany na etapie Rejestracji, dzięki któremu Odbiorca będzie mógł logować się do serwisu Konto Fortum; Loginem może być zarówno adres e-mail wskazany dla doręczeń e-faktury, jak również inny dowolnie wybrany przez Odbiorcę.
6. **Konto Fortum** – serwis dostępny za pośrednictwem Portalu prowadzony przez Fortum Energia, który umożliwia Korzystającym uzyskanie informacji lub zarządzanie wybranymi usługami świadczonymi przez Fortum Energia.
7. **Fortum Energia** – Fortum Energia Sp. z o.o. z siedzibą i adresem w Warszawie 02-326, Al. Jerozolimskie 160, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem: KRS 0000363611, NIP 5272636714, REGON 142578335, BDO nr: 000600649, z kapitałem zakładowym wynoszącym 12.023.000 zł.
8. **Punkt poboru energii (PPE)** – punkt pomiarowy w instalacji lub sieci, dla którego dokonuje się rozliczeń oraz dla którego może nastąpić zmiana sprzedawcy.
9. **Regulamin** – niniejszy Regulamin.
10. **Regulaminy dodatkowe** – regulaminy świadczenia poszczególnych usług dostępnych poprzez serwis Konto Fortum świadczonych przez podmioty trzecie inne niż Fortum Energia.
11. **Rejestracja** – jednorazowa czynność, polegająca na założeniu przez Korzystającego Konta na Portalu, umożliwiającą korzystanie.
12. **Portal** – serwis internetowy dostępny pod adresem [konto.fortum.pl](https://konto.fortum.pl).
13. **Usługobiorca** – Odbiorca, który dokonał Rejestracji, przy czym warunkiem Rejestracji dla osób fizycznych jest ukończenie 13 roku życia; w przypadku nieukończenia 18 roku życia wymagana jest pisemna zgoda jego przedstawiciela ustawowego, opiekuna lub kuratora.
14. **Umowa** – umowa sprzedaży energii elektrycznej lub umowa kompleksowej usługi dystrybucji i sprzedaży energii elektrycznej.
15. **Użytkownik** – osoba korzystająca z Konto Fortum poprzez Logowanie, która nie ma dodanej do konta Użytkownika umowy na energię elektryczną.
16. **Korzystający** – zarówno Usługobiorca, jak i Użytkownik.

## **II. Postanowienia ogólne**

1. Regulamin określa zasady korzystania z serwisu Konto Fortum, w tym z dostępnych poprzez Konto Fortum usług oraz funkcjonalności.
2. Konto Fortum jest dostępna wyłącznie dla Korzystających.
3. Z zastrzeżeniem zdania następnego, usługi dostępne w Konto Fortum świadczy Fortum Energia. W Konto Fortum dostępne mogą być również usługi świadczone przez podmioty trzecie, które mogą funkcjonować w oparciu o zasady określone w Regulaminach dodatkowych. W takim przypadku regulaminy te zostaną zamieszczone w Konto Fortum.
4. Korzystanie z Konto Fortum oraz usług świadczonych przez Fortum Energia jest możliwe wyłącznie po zapoznaniu się oraz zaakceptowaniu Regulaminu. Korzystanie z usług świadczonych przez podmioty trzecie może wymagać zaakceptowania Regulaminów dodatkowych.
5. W zakresie nieuregulowanym w Regulaminie stosuje się postanowienia Regulaminów dodatkowych. W przypadku rozbieżności pomiędzy Regulaminem a Regulaminami Dodatkowymi zastosowanie znajdują postanowienia Regulaminu Dodatkowego.
6. Fortum Energia zastrzega sobie prawo ograniczenia dostępu do wybranych usług oraz funkcjonalności dostępnych poprzez Konto Fortum dla grup Usługobiorców spełniających określone warunki. Zastrzeżenia dotyczące możliwości korzystania z wybranych usług będą każdorazowo określone w Regulaminach Dodatkowych.
7. W zakresie świadczenia Konto Fortum, Fortum Energia nie jest dostawcą usługi Internetu. W celu korzystania z Konto Fortum Usługobiorca powinien we własnym zakresie uzyskać dostęp do stanowiska komputerowego lub urządzenia końcowego z dostępem do połączenia internetowego
8. Fortum Energia ma prawo powierzyć wykonywanie bieżącej obsługi Konto Fortum lub we własnym imieniu podwykonawcy, bez informowania o tym Usługobiorcy.
9. Regulamin nie znajduje zastosowania w stosunku do:
  - a) świadczenia przez Fortum Energia usług w zakresie korzystania ze sklepów internetowych, jakie są dostępne za pośrednictwem Portalu, a w stosunku do których znajdują zastosowanie odrębne regulaminy sklepu internetowego,
  - b) sprzedaży energii elektrycznej przez Fortum Energia lub świadczenia usługi kompleksowej dystrybucji i sprzedaży energii elektrycznej przez Fortum Energia.

## **III. Zakres i warunki korzystania z Konto Fortum**

1. Dostęp do Konto Fortum może uzyskać każdy Zarejestrowany Korzystający
2. Na stronach Konto Fortum stosowane są pliki cookies. Korzystanie z Konto Fortum bez zmiany ustawień przeglądarki oznacza, że pliki cookies będą zamieszczane w urządzeniu Użytkownika/Usługobiorcy.
3. Fortum Energia zastrzega sobie prawo do modyfikowania technicznego sposobu realizacji dostępu do Konto Fortum, stosownie do zakresu i warunków wynikających z posiadanych uprawnień, a także odpowiednio do posiadanych możliwości technicznych, bez pogarszania jej jakości, a także bez wpływu na zakres praw i obowiązków Usługobiorców.
4. Fortum Energia ma prawo zamieszczania w Konto Fortum treści reklamowych, marketingowych, dotyczących usług oraz produktów Fortum Energia lub podmiotów trzecich, które będą wyświetlane Korzystającym pod warunkiem wyrażenia przez nich stosownych zgód.

5. Fortum Energia zastrzega sobie prawo do przesyłania Usługobiorcy oraz Użytkownikowi na jego Konto informacji technicznych, systemowych i obsługowych dotyczących funkcjonowania Konto Fortum, niestanowiących informacji handlowej w rozumieniu ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
6. Na adres e-mail Usługobiorcy podany przy Rejestracji mogą być wysyłane informacje techniczne, systemowe i obsługowe dotyczące funkcjonowania Konto Fortum, niestanowiące informacji handlowej w rozumieniu ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
7. Usługobiorca w każdej chwili ma możliwość usunięcia konta Konto Fortum za pomocą opcji dostępnej w ustawieniach po zalogowaniu.
8. Fortum Energia zastrzega sobie prawo do zablokowania dostępu do Konto Fortum lub wybranych funkcjonalności Usługobiorcy lub Użytkownikowi naruszającemu postanowienia Regulaminu.
9. Prawa wyłączne do treści udostępnianych w ramach Konto Fortum, w szczególności prawa autorskie, nazwy i znaki towarowe, inne nazwy handlowe, oprogramowanie oraz prawa w zakresie baz danych podlegają ochronie prawnej.

#### **IV. Rejestracja**

1. Aby dokonać Rejestracji należy:
  - a) na dedykowanej do Rejestracji stronie podać numer telefonu;
  - b) zdefiniować Hasło oraz Login, za pomocą których Użytkownik będzie mógł logować się do Konto Fortum,
  - c) zapoznać się z Regulaminem oraz zaakceptować go.
  - d) aktywować konto za pomocą przesłanego linka otrzymanego na adres e-mail użyty przy rejestracji.
2. Po dokonaniu Rejestracji, na potrzeby niniejszego Regulaminu, Osobę nazywamy Użytkownikiem.
3. Aby uzyskać dostęp do informacji o umowie / umowach, których stroną jest Odbiorca, należy:
  - a) na dedykowanej stronie po zalogowaniu do Konto Fortum podać Numer Klienta oraz Numer Telefonu wskazany w Fortum Energia jako kontaktowy,
  - b) uwierzytelnić proces dodania umowy do konta Użytkownika wpisując jednorazowy kod SMS przesłany na numer telefonu wskazany w powyższym podpunkcie.
4. Po dodaniu do swojego Konta umowy, na potrzeby niniejszego Regulaminu, Użytkownika nazywamy Usługobiorcą.
5. Po potwierdzeniu prawidłowej Rejestracji Korzystający uzyskuje dostęp do Konto Fortum, który jest każdorazowo zapewniany po podaniu przez Korzystającego Loginu i Hasła oraz jednorazowego kodu SMS, który jest wysyłany na numer telefonu wskazany w ustawieniach profilu Korzystającego.
6. W trakcie Rejestracji, jak również podczas korzystania z Konto Fortum, Korzystający zobowiązany jest do:
  - a) podawania danych zgodnych z prawdą, dokładnych i aktualnych, niewprowadzających w błąd oraz nienaruszających praw osób trzecich,
  - b) aktualizacji podanych w formularzu rejestracyjnym danych, niezwłocznie po każdej zmianie tych danych. Aktualizacji danych dokonuje się w ramach Konto Fortum.

## **V. Dostęp po Rejestracji**

1. Konto Fortum umożliwia Usługobiorcy, po rejestracji i zalogowaniu, dostęp do funkcji i informacji dotyczących Umów w Fortum Energia, w szczególności:
  - a) wyświetlenie informacji o statusie, parametrach, ustawieniach usług oraz umowy,
  - b) aktywację / dezaktywację / modyfikację wybranych usług dodatkowych, dostępnych dla oferty obowiązującej Usługobiorcę,
  - c) wyświetlanie kwoty salda.
2. Szczegółowe informacje o możliwościach i funkcjach dostępnych dla Usługobiorcy po zalogowaniu loginem i hasłem są na bieżąco aktualizowane na stronie [konto.fortum.pl](https://konto.fortum.pl)
3. Fortum Energia zastrzega, że skorzystanie z niektórych funkcji Konto Fortum określonych w pkt. V ust.1 powyżej:
  - a) może być uzależnione od dokonania dodatkowej autoryzacji (np. poprzez podanie jednorazowego hasła z wiadomości SMS),
  - b) może być ograniczone wyłącznie do Odbiorców korzystających z wybranych ofert promocyjnych Fortum Energia.
  - c) może być udostępnione wyłącznie dla określonej kategorii Usługobiorców (np. osób fizycznych będących konsumentami).
4. Fortum Energia zastrzega, iż prezentowane w Konto Fortum dane dotyczące w szczególności ilości zużytej energii elektrycznej lub kwoty do zapłaty w danym okresie rozliczeniowym mogą nie uwzględniać opłat, których wysokość wymaga przetworzenia dodatkowych danych, w tym danych pochodzących np. od operatorów systemów dystrybucyjnych. Ostateczne dane i opłaty będą widoczne po wystawieniu faktury.

## **VI. Zasady korzystania z Konta**

1. korzystający jest zobowiązany w szczególności do:
  - a. korzystania z Konto Fortum w sposób niezakłócający funkcjonowania Konto Fortum w szczególności poprzez użycie określonego oprogramowania lub urządzeń,
  - b. niepodejmowania działań takich jak: udostępnianie swojego Konta osobom trzecim, podszywanie się pod osoby trzecie, przenoszenie na osoby trzecie prawa korzystania z Konta, podejmowanie czynności informatycznych lub wszelkich innych mających na celu wejście w posiadanie adresów e-mail lub Hasła innych Usługobiorców,
  - c. utrzymywania w poufności danych potrzebnych do logowania do Konto Fortum (w szczególności Hasła) oraz do dołożenia najwyższej staranności w celu uniemożliwienia osobom trzecim wejście w ich posiadanie,
  - d. korzystania z Konto Fortum w sposób zgodny z przepisami obowiązującego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej prawa, postanowieniami Regulaminu, a także z przyjętymi w danym zakresie zwyczajami.
  - e. niezwłocznie powiadomić Fortum Energia, o każdym przypadku naruszenia jego praw do adresu e-mail lub Hasła przez osoby trzecie, jak również o znanym mu przypadku naruszenia zasad określonych w Regulaminie przez osoby trzecie.
2. Fortum Energia może pozbawić Korzystającego prawa do korzystania z Konto Fortum (blokując lub usuwając jego Konto), jak również może ograniczyć jego dostęp do części lub całości zasobów Konto Fortum, w przypadku naruszenia przez korzystającego Regulaminu, a w szczególności gdy Usługobiorca podał w trakcie Rejestracji dane niezgodne z prawdą, niedokładne lub nieaktualne, wprowadzające w błąd lub naruszające prawa osób trzecich.

3. Konta Konto Fortum nieużytkowane przez okres dłuższy niż 12 miesięcy od ostatniego zalogowania, mogą zostać przez Fortum Energia usunięte bez uprzedniego powiadomienia Usługobiorcy.

## **VII. Odpowiedzialność**

1. Fortum Energia nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne bądź ograniczenia techniczne występujące w sprzęcie komputerowym, urządzeniu końcowym, systemie teleinformatycznym oraz infrastrukturze telekomunikacyjnej, z którymi posługuje się Korzystający, a które uniemożliwiają poprawne korzystanie z Konto Fortum.
2. Korzystający jest wyłącznie odpowiedzialny za zapewnienie technicznej zgodności pomiędzy wykorzystywanym przez siebie w celu korzystania z Konto Fortum sprzętem komputerowym lub urządzeniem końcowym oraz systemem teleinformatycznym, a Konto Fortum.
3. Korzystający ponosi odpowiedzialność za działania lub zaniechania innego podmiotu, któremu umożliwia korzystanie z Kont, tak jak za działania lub zaniechania własne.
4. Jeżeli bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa nie stanowią inaczej, Fortum Energia nie ponosi odpowiedzialności za:
  - a. utratę przez Korzystającego danych w ramach Konto Fortum spowodowaną siłą wyższą lub okolicznościami leżącymi po stronie Korzystającego,
  - b. negatywne konsekwencje braku wylogowania się przez Korzystającego z Konto Fortum po zakończeniu danej sesji
  - c. skutki korzystania z Konto Fortum przez Korzystającego w sposób sprzeczny z obowiązującym prawem, postanowieniami Regulaminu oraz związane z tym ewentualne szkody,
  - d. skutki wykorzystania w trakcie procesu Rejestracji przez osobę nieuprawnioną adresu e-mail i/lub numeru telefonu osoby, która nie wyraziła na to zgody.

## **VIII. Spory**

1. Rozstrzyganie ewentualnych sporów powstałych pomiędzy Fortum Energia a Korzystającym będącym konsumentem zostają poddane sądom właściwym zgodnie z postanowieniami właściwych przepisów Kodeksu postępowania cywilnego, natomiast pomiędzy Fortum Energia a Usługobiorcą, który nie jest konsumentem - sądom właściwym dla siedziby Fortum Energia.

## **IX. Postanowienia przejściowe i końcowe**

1. Fortum Energia zastrzega sobie prawo do zawieszenia udostępniania Konto Fortum za pośrednictwem Portalu w stosunku do wszystkich lub niektórych Korzystających, w szczególności z uwagi na konieczność konserwacji, przeglądu lub rozbudowy bazy technicznej Konto Fortum.
2. Fortum Energia zastrzega sobie prawo do całkowitego zaprzestania udostępniania Konto Fortum za pośrednictwem Konto Fortum bez podania przyczyny po uprzednim poinformowaniu Usługobiorców drogą mailową o podjęciu takiej decyzji co najmniej 14 (czternaście) dni wcześniej.

3. Fortum Energia zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego Regulaminu w dowolnym czasie, o czym Usługobiorca zostanie powiadomiony na Konto Fortum z min. 14-dniowym wyprzedzeniem. Zmiany Regulaminu obowiązują od momentu wskazanego w nowym Regulaminie umieszczonym na Portalu.
4. Nieprawidłowości i reklamacje związane z funkcjonowaniem Konto Fortum lub Usługi, Usługobiorca, a także Użytkownik, może zgłaszać w formie wskazanej na stronach Portalu
  - a. 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.
  - b. za datę złożenia reklamacji uznaje się datę doręczenia reklamacji do Fortum Energia.
  - c. reklamacje będą rozpatrywane w terminie 30 dni roboczych od ich otrzymania, chyba że przepisy przewidują inny termin na rozpatrzenie danej reklamacji.
5. Fortum Energia zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego Regulaminu, w szczególności ze względu na zmianę zakresu świadczonych usług lub zmianę przepisów prawa, o czym Klient zostanie powiadomiony poprzez informację dostępną na Portalu. Zmiany Regulaminu obowiązują od momentu wskazanego w nowym Regulaminie, umieszczonym na stronie internetowej [konto.fortum.pl](https://konto.fortum.pl)
6. Aktualny Regulamin jest publikowany na stronie internetowej [konto.fortum.pl](https://konto.fortum.pl).
7. Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 października 2025 r.