

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 Sp. z o.o. (dalej Fortum Energia)** - spółka pod firmą Fortum Energia Sp. z o.o. z siedzibą i adresem w Warszawie (02-326) przy Al. Jerozolimskich 160, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy – XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego w Warszawie pod numerem KRS 0000363611, kapitał zakładowy równy: 12 023 000,00 zł., zwana dalej „Fortum Energia”.
- 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 może zostać poproszony 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 Kompleksowe energii elektrycznej bądź na formularzu Umowy Sprzedaży energii elektrycznej w celu pisemnego poinformowania Klienta o zgodach złożonych przez Klienta w systemie teleinformatycznym Fortum Energia Sp. z o.o. 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 Orange 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://twojaenergia.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://twojaenergia.fortum.pl>.

VI. Bezpieczeństwo Sklepu

- 1) Fortum Energia Sp. z o.o. 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 Sp. z o.o. wybierając numer infolinii dostępny na stronie <https://twojaenergia.fortum.pl>
- 2) Jednocześnie Fortum Energia Sp. z o.o. 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 Sp. z o.o. 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 Sp. z o.o. o wszelkich nieprawidłowościach, usterek lub przerw 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://twojaenergia.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 Sp. z o.o. 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 Sp. z o.o.
- 8) Klient Indywidualny (konsument) może skorzystać z poza 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 Sp. z o.o. 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 Sp. z o.o. 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 Sp. z o.o., 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,

odtworzenie i utrwalenie treści Regulaminu za pomocą systemu teleinformatycznego, którym posługuje się Klient.

- 8) Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 października 2025r.