

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. Orange Energia Sp. z o.o. (dalej Orange Energia) - spółka pod firmą Orange 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 „Orange Energia”.
7. Regulamin – niniejszy Regulamin zakupów w Sklepie Internetowym Orange Energia.
8. Sklep Internetowy Orange Energia (dalej też Sklep) prowadzony przez Orange Energia serwis internetowy umożliwiający składanie Zamówień, dostępny pod adresem <https://moja.orangeenergia.pl/dolacz>.
9. Umowa Kompleksowa energii elektrycznej – umowa na sprzedaż energii elektrycznej przez Orange Energia do Punktu poboru energii elektrycznej (dalej „PPE”), określonego w formularzu Zamówienia w Sklepie Internetowym Orange 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 Orange Energia do Punktu poboru energii elektrycznej (dalej „PPE”), określonego w formularzu Zamówienia w Sklepie Internetowym Orange, 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 Orange Energia, z której chce skorzystać Klient.

II. Sklep Internetowy Orange Energia

1. Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania przez Klientów ze Sklepu Internetowego Orange Energia dostępnego pod adresem <https://moja.orangeenergia.pl/dolacz> 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 Orange 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 Orange Energia.
5. W celu skorzystania ze Sklepu nie jest konieczne posiadanie konta w ramach serwisu internetowego dostępnego pod adresem: <https://moja.orangeenergia.pl/dolacz>.
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://moja.orangeenergia.pl/dolacz> i dokonać wyboru oferty Orange 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 Orange Energia.
4. Klienci indywidualni, mogą zawrzeć nową Umowę Kompleksową energii elektrycznej, w formie dokumentowej w Sklepie Internetowym Orange 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 Orange Energia i płacę” zostanie przekierowany na stronę <https://oe.signius.eu>, gdzie będzie mógł zapoznać się z przedstawioną mu e-umową w formie elektronicznej (pdf). Dokument ten będzie zawierał wszystkie elementy oferty Umowy Kompleksowej na energię elektryczną wybranej przez Klienta indywidualnego, określone przez Klienta Indywidualnego na wcześniejszych etapach składania zamówienia.
5. Orange 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 Orange 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 Orange 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 Orange Energia, Klient powinien nacisnąć przycisk „Podpisuję umowę z Orange Energia 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 Orange Energia i płacę”.
15. W trakcie realizacji przez Orange 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 Orange 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 www.orangeenergia.pl

IV. Zawarcie Umowy Kompleksowe 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 „Podpisz dokumenty” na stronie <https://oe.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 Orange 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 Orange Energia formularza odstąpienia dostępnego na stronie <https://www.orangeenergia.pl/>.

VI. Bezpieczeństwo Sklepu

1. Orange 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 Orange Energia Sp. z o.o. wybierając numer infolinii dostępny na stronie <https://www.orangeenergia.pl/>
2. Jednocześnie Orange 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. Orange 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 Orange Energia.
3. W trakcie korzystania ze Sklepu, Klient lub Użytkownik może powiadomić Orange Energia Sp. z o.o. o wszelkich nieprawidłowościach, usterek lub przerwach w funkcjonowaniu serwisu Sklepu Internetowego Orange Energia oraz o niewłaściwej jakości usług Sklepu Internetowego Orange Energia.
4. Nieprawidłowości związane z funkcjonowaniem Sklepu Klient lub Użytkownik może zgłaszać wybierając numer na stronie <https://www.orangeenergia.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 Orange 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 Orange Energia.

7. Za datę złożenia reklamacji uznaje się datę wpływu reklamacji do Orange 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. Orange 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 Orange Energia. Zmiana treści Regulaminu nie może naruszać praw nabytych Konsumentów korzystających ze Sklepu Internetowego Orange 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. Orange 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. Rozstrzygnięcie ewentualnych sporów powstałych pomiędzy Orange Energia Sp. z o.o., a Klientem, zostanie poddane sądom właściwym zgodnie z postanowieniami właściwych przepisów Kodeksu postępowania cywilnego.
6. W przypadku stwierdzenia przez Orange Energia występowania po stronie Klienta znacznego opóźnienia z płatnościami z tytułu świadczenia przez Orange 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. Orange Energia zachęca Klienta do zapamiętania lub zapisania Regulaminu na trwałym nośniku (np. urządzenie końcowe, dysk komputera). Orange Energia informuje, że na żądanie Klienta udostępni Regulamin w taki sposób, który umożliwi pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie treści Regulaminu za pomocą systemu teleinformatycznego, którym posługuje się Klient.
8. Orange Energia stosuje kodeksy etyczne i kodeksy dobrych praktyk, których treść jest dostępna na stronie internetowej <https://www.orange.pl/kodeksy>.
9. Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 lipca 2024r.