



REGULAMIN

**ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ W RAMACH
PORTALU ODBIORCY UDOSTĘPNIONEGO PRZEZ
ENEA OPERATOR SP. Z O.O.**

Wersja z dnia 22.10.2025 r.

1. Definicje

1.1 Użyte w Regulaminie pojęcia mają następujące znaczenie:

- 1) **BOK** – Biuro Obsługi Klienta prowadzone przez Usługodawcę.
- 2) **Hasło** – ciąg znaków alfanumerycznych i/lub znaków specjalnych wybranych przez Użytkownika, konieczny do identyfikacji i uwierzytelnienia Użytkownika w procesie Logowania do Konta.
- 3) **Kodeks cywilny** – ustawa z 23 kwietnia 1964r. Kodeks cywilny (t.j. z 16 września 2020r., Dz.U. z 2020r. poz. 1740).
- 4) **Konto** – wydzielona dla Użytkownika część Portalu;
- 5) **Login (e-mail)** - adres poczty elektronicznej wprowadzony przez Użytkownika w procesie rejestracji Konta Użytkownika.
- 6) **Logowanie do Konta** – proces identyfikacji i uwierzytelniania Użytkownika w Portalu. Poprzez podanie adresu e-mailowego oraz Hasła do Konta, Użytkownik uzyskuje dostęp do Konta Użytkownika; adres e-mailowy powinien pozostawać aktywny przez cały okres korzystania z Usługi. W przypadku zaistnienia potrzeby zmiany Loginu należy skontaktować się z BOK. Użytkownik nie ma możliwości samodzielnego dokonania tej zmiany poprzez Portal.
- 7) **Klient Indywidualny** – osoba fizyczna nieprowadząca działalności gospodarczej, będąca stroną Umowy. Do utworzenia Konta Indywidualnego wymagane jest podanie numeru PESEL zgodnego z Umową. Dla Klientów nieposiadających na Umowie wprowadzonego numeru PESEL w celu utworzenia Konta należy skontaktować się z BOK.
- 8) **Klient Biznesowy** – osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą lub osoba prawna albo jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, będąca stroną Umowy lub upoważniony przedstawiciel Klienta biznesowego. Do utworzenia Konta Biznesowego wymagane jest podanie numeru NIP zgodnego z Umową.
- 9) **Konto indywidualne** – konto założone przez Klienta Indywidualnego.
- 10) **Konto Biznesowe** – Konto założone przez Klienta Biznesowego.
- 11) **Licznik Zdalnego Odczytu** (dalej LZO) – przyrząd pomiarowy służący do pomiaru energii elektrycznej i rozliczeń za tę energię, wyposażony w funkcję zdalnego przesyłu danych pomiarowych do systemu zdalnego odczytu.
- 12) **Numer Licznika** – numer seryjny licznika zdalnego odczytu zainstalowanego w układzie pomiarowo-rozliczeniowym u Klienta na danym PPE. Numer licznika znajduje się na aktualnej fakturze za energię elektryczną oraz na przedniej obudowie LZO.
- 13) **Numer Telefonu** – numer telefonu komórkowego używany w procesie rejestracji Konta. Na numer telefonu są wysyłane SMS kody celem autoryzacji operacji wykonywanych przez Użytkownika w Portalu, w tym ustawienie i zmiana Hasła do Konta. Numer Telefonu powinien pozostawać aktywny przez cały okres korzystania z Usługi. W przypadku potrzeby zmiany Numery Telefonu należy skontaktować się z BOK. Użytkownik nie ma możliwości samodzielnego dokonania tej zmiany poprzez Portal.
- 14) **Podręcznik Użytkownika Portalu** – instrukcja przeznaczona dla Użytkownika opisująca funkcjonalność i zasady korzystania z Portalu. Podręcznik jest dostępny w Portalu w zakładce Pomoc oraz na stronie:
<https://operator.enea.pl/uslugidystybucyjne/liczniki-zdalnego-odczytu>

- 15) **Portal** – administrowany przez Usługodawcę serwis internetowy, udostępniony pod adresem: <https://portalodbiorcy.operator.enea.pl> umożliwiający Użytkownikom prezentację i analizę danych pomiarowych pozyskanych z LZO.
- 16) **PPE** – Punkt Poboru Energii określony w Umowie o świadczenie usług dystrybucji lub Umowie Kompleksowej lub Umowy Sprzedażowej dla którego ENEA Operator Sp. z o.o. świadczy usługę dystrybucji energii.
- 17) **Prawo Telekomunikacyjne** – ustawa z 12 lipca 2024 r. - Prawo komunikacji elektronicznej (Dz.U. z 2024 r. poz. 1221).
- 18) **Regulamin** – niniejszy regulamin świadczenia Usług drogą elektroniczną w ramach Portalu.
- 19) **Rejestracja Konta** – proces polegający na utworzeniu Konta Użytkownika.
- 20) **RODO** – rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych).
- 21) **Umowa o świadczeniu usług dystrybucji energii** - Umowa o świadczenie usługi dystrybucji energii zawarta przez ENEA Operator. Sp. z o.o. z Klientem Indywidualnym i Biznesowym.
- 22) **Umowa Kompleksowa** – Umowa zawierająca postanowienia umowy sprzedaży energii elektrycznej i umowy o świadczenie usługi dystrybucji energii zawarta ze Sprzedawcą energii.
- 23) **Umowa Sprzedażowa** – Umowa zawierająca postanowienia umowy sprzedaży energii elektrycznej nie obejmująca dystrybucji energii do odbiorcy; zawarta pomiędzy Klientem, a wybranym sprzedawcą energii. Warunkiem Rejestracji Konta i korzystania z Usługi jest aby Użytkownik posiadał zawartą Umowę o świadczenie usług **dystrybucji** energii z Enea Operator Sp. z o.o.
- 24) **Umowa:** - Umowa o świadczenie usług dystrybucji energii lub Umowa kompleksowa.
- 25) **Użytkownik** – Klient Indywidualny i Klient Biznesowy, który korzysta z Usług świadczonych drogą **elektroniczną** za pośrednictwem Portalu.
- 26) **Usługodawca** – ENEA Operator Sp. z o.o., ul. Strzeszyńska 58, REGON 300455398, NIP 7822377160, Sąd Rejonowy Poznań Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego nr KRS: 0000269806, kapitał zakładowy: 4 696 937 500 PLN.
- 27) **Usługa świadczona drogą elektroniczną lub Usługa** – usługa świadczona na podstawie Regulaminu przez Usługodawcę, drogą elektroniczną w ramach Portalu, tj. usługa świadczona bez jednoczesnej obecności stron (na odległość), poprzez przekaz danych na indywidualne żądanie Użytkownika, przesyłana i otrzymywana za pomocą urządzeń do elektronicznego przetwarzania, włącznie z kompresją cyfrową, i przechowywania danych, która jest w całości nadawana, odbierana lub transmitowana za pomocą sieci telekomunikacyjnej w rozumieniu Prawa komunikacji elektronicznej.
- 28) **Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną** – ustawa z 18 lipca 2002r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (tj. z dnia 10 października 2024 r. Dz.U. z 2024 r. poz. 1513).

2. Informacje ogólne

2.1 Niniejszy regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w ramach Portalu stanowi regulamin, o którym mowa w art. 8 ust. 1 pkt 1 Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną i określa w szczególności:

- 1) rodzaje i zakres Usług świadczonych drogą elektroniczną,
- 2) warunki świadczenia Usług drogą elektroniczną,

- 3) warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie Usług drogą elektroniczną,
- 4) tryb postępowania reklamacyjnego w zakresie Usług świadczonych drogą elektroniczną.

2.2 Administratorem Portalu jest Usługodawca.

2.3 Portal dostępny jest pod adresem strony internetowej:
<https://portalodbiorcy.operator.enea.pl>

2.4 Portal służy do udostępniania danych pomiarowych pozyskanych z liczników zdalnego odczytu dla Użytkownika w celu umożliwienia analizy zużycia energii elektrycznej.

2.5 Usługodawca świadczy Usługi drogą elektroniczną na podstawie niniejszego Regulaminu. Uruchomienie usługi oraz korzystanie z niej jest bezpłatne.

2.6 Regulamin udostępniany jest przez Usługodawcę pod adresem strony internetowej:
<https://www.operator.enea.pl/obslugi-klienta/liczniki-zdalnego-odczytu>, a także na żądanie Użytkownika.

2.7 Użytkownik jest zobowiązany zapoznać się z niniejszym Regulaminem i przestrzegać jego postanowienia od chwili rozpoczęcia korzystania z Portalu.

3. Rodzaje Usług świadczonych drogą elektroniczną

3.1 Usługodawca udostępnia w ramach Portalu następujące Usługi świadczone drogą elektroniczną:

- 1) Wyświetlanie zawartości Portalu,
- 2) Logowanie do Konta,
- 3) Ustawienie i zmiana Hasła do Logowania do Konta,
- 4) Podgląd Konta i danych o PPE powiązanych do Konta,
- 5) Możliwość powiązania do konta wszystkich PPE dla których Klient ma zawarte Umowy pod warunkiem, że na PPE jest zainstalowany Licznik Zdalnego Odczytu.

3.2 Świadczenie Usług wskazanych w pkt 3.1 Regulaminu wymaga Rejestracji Konta oraz Logowania do Konta.

4. Warunki świadczenia Usług drogą elektroniczną

4.1 W celu prawidłowego korzystania z Portalu niezbędne są:

- 1) dostęp do komputera połączanego z siecią Internet,
- 2) minimalna rozdzielczość ekranu komputera: 1024 x 768 pikseli,
- 3) system operacyjny: Windows, Linux lub Mac OS,
- 4) dostęp do aktualnej wersji przeglądarki internetowej: Microsoft Edge, Mozilla Firefox lub Google Chrome,
- 5) włączona obsługa JavaScript w przeglądarce internetowej,
- 6) włączona obsługa plików cookies, które są wykorzystywane wyłącznie w zakresie niezbędnym do zapewnienia prawidłowego funkcjonowania Portalu,
- 7) włączone arkusze stylów CSS.

4.2 Usługodawca zobowiązuje się dołożyć wszelkich starań, żeby Portal funkcjonował w sposób ciągły, tj. 7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę.

4.3 Usługodawca zastrzega sobie prawo do:

- 1) wysyłania Użytkownikowi za pośrednictwem Portalu, poczty elektronicznej (na adres e-mail użyty przy rejestracji konta - Login), w postaci SMS na Numer Telefonu lub publikacji na stronie <https://operator.enea.pl/uslugidystybucyjne/liczniki-zdalnego-odczytu> komunikatów technicznych dotyczących działania Portalu lub komunikatów prawnych dotyczących Usług świadczonych drogą elektroniczną,
- 2) modyfikacji Portalu, w szczególności zakresu oraz rodzaju Usług świadczonych drogą elektroniczną i funkcjonalności Portalu,
- 3) okresowych przerw technicznych niezbędnych do aktualizacji, modernizacji, konserwacji i rozwijania Portalu,

- 4) rozwoju oferowanych usług i funkcjonalności Portalu.
- 4.4 Usługodawca informuje Użytkownika o przerwach technicznych w działaniu Portalu, zamieszczając stosowne komunikaty w Portalu, przekazując na adres poczty elektronicznej (Loginu), w postaci SMS na Numer Telefonu lub na stronie internetowej <https://www.operator.enea.pl/obslugi-klienta/liczniki-zdalnego-odczytu> nie później niż 24 godziny przed planowaną przerwą.
- 4.5 W przypadkach szczególnych, mających wpływ na bezpieczeństwo lub stabilność Portalu, Usługodawca ma prawo do czasowego zaprzestania lub ograniczenia świadczenia Usług bez wcześniejszego powiadomienia Użytkowników.

5. Zasady korzystania z Portalu

- 5.1 Użytkownik ma prawo korzystać wyłącznie z własnego Konta. Udostępnienie Konta innym osobom jest zabronione i może stanowić rażące naruszenie postanowień niniejszego Regulaminu, będące podstawą do zablokowania Konta.
- 5.2 Podczas korzystania z Portalu, Użytkownik zobowiązany jest do przestrzegania przepisów prawa oraz postanowień Regulaminu, w szczególności Użytkownik zobowiązany jest do powstrzymania się od:
- 1) zamieszczania w Portalu treści naruszających prawa osób trzecich, lub niezgodnych z obowiązującymi przepisami prawa lub zasadami współżycia społecznego,
 - 2) zamieszczania w Portalu treści powodujących zakłócenie pracę Portalu,
 - 3) zakłócania normalnego korzystania z Portalu przez innych Użytkowników,
 - 4) podejmowania prób uzyskania danych dostępowych innych Użytkowników do Portalu.

6. Umowa o świadczenie Usług drogą elektroniczną

- 6.1 Na podstawie umowy o świadczenie Usług drogą elektroniczną Usługodawca zobowiązuje się do nieodpłatnego świadczenia wybranych przez Użytkownika Usług udostępnionych w Portalu.
- 6.2 Umowa o świadczenie Usług drogą elektroniczną zostaje zawarta w momencie rozpoczęcia świadczenia przez Usługodawcę Usługi udostępnionej w Portalu, przy czym w przypadku:
- 1) Usługi polegającej na wyświetlaniu zawartości Portalu – w momencie wejścia przez Użytkownika na stronę internetową Portalu,
 - 2) Usług, do świadczenia których wymagana jest Rejestracja Konta i Logowanie do Konta – po Rejestracji Konta i dokonaniu przez Użytkownika Logowania do Konta oraz po rozpoczęciu korzystania przez Użytkownika z Usług, do świadczenia których wymagana jest Rejestracja Konta i Logowanie do Konta.
- 6.3 Usługa polegająca na wyświetlaniu zawartości Portalu świadczona jest przez czas oznaczony. Umowa o świadczenie tej Usługi ulega rozwiązaniu w części odnoszącej się do danego Użytkownika z chwilą opuszczenia przez tego Użytkownika strony internetowej Portalu.
- 6.4 Usługi, do świadczenia których wymagana jest Rejestracja Konta i Logowanie do Konta świadczone są przez czas nieoznaczony. Umowa o świadczenie tych Usług ulega rozwiązaniu w części odnoszącej się do danego Użytkownika z chwilą usunięcia Konta tego Użytkownika.
- 6.5 Usługodawca ma prawo przerwać świadczenie Usług drogą elektroniczną w części odnoszącej się do danego Użytkownika (w tym zablokować Konto) w razie:
- 1) naruszenia przez Użytkownika istotnych postanowień Regulaminu,
 - 2) umieszczania przez Użytkownika w Portalu treści nieprawdziwych, bezprawnych, naruszających dobra osobiste osób trzecich lub uzasadnione interesy Usługodawcy,
 - 3) wykorzystywania przez Użytkownika Usług niezgodnie z ich przeznaczeniem.

- 6.6 W przypadkach określonych w pkt 6.5 Regulaminu Usługodawca informuje Użytkownika o przerwaniu świadczenia Usług drogą elektroniczną (w tym o zablokowaniu Konta), przesyłając na adres poczty elektronicznej (Login) Użytkownika stosowne powiadomienie.
- 6.7 Usługodawca ma prawo rozwiązać umowę o świadczenie Usług w części odnoszącej się do danego Użytkownika zablokować i usunąć konto w razie:
- 1) powtarzających się przypadków, o których mowa w pkt 6.5 pkt 1) – 3) Regulaminu,
 - 2) braku aktywności Użytkownika w Portalu, przez co rozumie się brak Logowania do Konta przez okres co najmniej 12 miesięcy od aktywowania Konta lub ostatniego Logowania do Konta.
- 6.8 O zamiarze rozwiązania umowy o świadczenie Usług (w tym o zamiarze usunięcia Konta), Usługodawca poinformuje Użytkownika, wyznaczając mu 7 dniowy termin do zaniechania naruszeń lub usunięcia ich skutków, lub podjęcia aktywności w Portalu.
- 6.9 W razie usunięcia Konta Usługodawca jest uprawniony do usunięcia danych osobowych Użytkownika zapisanych na jego Koncie.
- 6.10 W sytuacji rozwiązania z Klientem Umów dla powiązanych do konta PPE, Usługodawca automatycznie ogranicza zakres funkcjonalności udostępnionego Portalu w zakresie powiązanego PPE, umożliwiając Użytkownikowi wyłącznie dostęp do podglądu danych historycznych z okresu obowiązywania Umów dla PPE, o ile Konto nie zostało zablokowane lub usunięte.
- 6.11 Strony mogą w drodze porozumienia rozwiązać umowę o świadczenie Usług drogą elektroniczną.
- 6.12 W celu zapewnienia wydajnego i sprawnego funkcjonowania Portalu Usługodawca zastrzega sobie prawo do ograniczenia okresu udostępniania danych pomiarowych w Portalu do ostatnich pięciu lat.
- 6.13 Usługodawca zastrzega sobie prawo do usunięcia Konta z Portalu Odbiorcy po upływie 6 lat od wygaśnięcia ostatniej Umowy.
- 6.14 W przypadku potrzeby uzyskania informacji i wsparcia w obsłudze Portalu Użytkownik może kontaktować z BOK.

7. Rejestracja Konta

- 7.1 Korzystanie z Konta jest możliwe po skutecznym zakończeniu procesu Rejestracji Konta, co wymaga weryfikacji adresu e-mail poczty elektronicznej (Login) i Numeru Telefonu oraz wypełnienia Formularza Rejestracji i aktywacji Konta.
- 7.2 Bez kompletności i poprawności wprowadzenia danych wysłanie formularza nie jest możliwe.
- 7.3 W procedurze rejestracji Konta można wprowadzić dane tylko dla jednego PPE. Powiązanie kolejnych PPE na które Klient posiada aktywne Umowy jest możliwe dopiero po utworzeniu Konta używając w Portalu przycisku: Dodaj Nowe PPE.
- 7.4 Dla Kont Indywidualnych Umowa dotycząca PPE może być powiązana tylko do jednego Konta, natomiast dla Kont Biznesowych Umowa dotycząca danego PPE może być jednocześnie powiązanie do więcej niż jednego Konta.
- 7.5 Zarejestrowanie Konta w Portalu realizowane jest drogą internetową. Rejestracja konta odbywa się dwuetapowo poprzez stronę: <https://portalodbiorcy.operator.enea.pl>

Krok 1: W pierwszym etapie Użytkownik:

- wprowadza a następnie potwierdza adres poczty elektronicznej (Login) poprzez wprowadzenie kodu weryfikacyjnego wysłanego na wcześniej podany adres e-mail
- wprowadza Numer Telefonu komórkowego a następnie wprowadza SMS kod wysłany na podany wcześniej numer telefonu komórkowego.

Krok 2: W drugim etapie, po skutecznym potwierdzeniu Loginu i Numeru Telefonu Użytkownik wypełnia elektroniczny formularz rejestracyjny wybierając właściwy typ Klienta (Typ konta):

a) **Klient Indywidualny**, po wybraniu odpowiedniej zakładki w Formularzu Rejestracji „KLIENT INDYWIDUALNY”, podaje następujące dane:

- Imię,
- Nazwisko,
- Hasło (do konta),
- Numer PPE,
- Numer licznika,
- Numer ewidencyjny PESEL.

Wprowadzone dane: Imię, Nazwisko, Numer PPE, Numer ewidencyjny PESEL muszą być zgodne z danymi z Umowy a Numer Licznika zgodny z aktualnie zainstalowanym na PPE licznikiem, w przeciwnym razie wynik rejestracji konta będzie negatywny – Użytkownik otrzyma na podany adres poczty elektronicznej (Login) komunikat: „Odmowa dostępu” bez wskazania, które wprowadzone dane są niezgodne z Umową.

W przypadku, gdy dane rejestracyjne będą zgodne z Umową a na PPE nie będzie zainstalowany Licznik Zdalnego Odczytu, Użytkownik otrzyma komunikat o odmowie dostępu z informacją o braku na PPE Licznika Zdalnego Odczytu.

Dla Klientów Indywidualnych nieposiadających numeru PESEL na Umowie rejestracja konta będzie wymagała kontaktu z BOK.

b) **Klient Biznesowy**, po wybraniu odpowiedniej zakładki w Formularzu Rejestracji „KLIENT BIZNESOWY”, podaje następujące dane:

- Imię (osoby, która rejestruje konto, nie musi być zgodne z danymi na Umowie)
- Nazwisko (osoby, która rejestruje konto, nie musi być zgodne z danymi na Umowie)
- Numer NIP,
- Nazwa firmy
- Hasło (do konta)
- Numer PPE,
- Numer licznika,
- Datę, od której obowiązuje Umowa

Wprowadzone dane: Numer NIP, Numer PPE i Data obowiązywania Umowy (parametr opcjonalny) muszą być zgodne z danymi z Umowy, w przeciwnym razie wynik rejestracji konta będzie negatywny – Użytkownik otrzyma na podany adres poczty elektronicznej (Login) komunikat: „Odmowa dostępu” bez wskazania, które wprowadzone dane są niezgodne z Umową.

W przypadku, gdy dane rejestracyjne będą zgodne z Umową a na PPE nie będzie zainstalowany Licznik Zdalnego Odczytu, Użytkownik otrzyma komunikat informujący o braku Licznika Zdalnego Odczytu.

c) Obok każdego z pól z wprowadzaniem danych rejestracyjnych jest dostępna informacja (pomoc tekstowa) informująca o tym jak dany atrybut powinien być wprowadzony.

- d) Po prawidłowej weryfikacji danych rejestracyjnych Użytkownik otrzyma wiadomość e-mail na adres poczty elektronicznej (Login) o statusie dostępu do Portalu: "Przyznano dostęp" i od tej pory Użytkownik może korzystać z konta.

7.6 Przy pierwszym logowaniu do Konta po pozytywnej rejestracji, Użytkownik musi potwierdzić zapoznanie się i akceptację Regulaminu oraz zasad przetwarzania danych zawartych w plikach cookies, które zostały określone w dokumentach: „Nota Prawna”, „Polityka prywatności” i „Polityka cookies” dostępnych na stronie internetowej: <https://www.operator.enea.pl>

7.7. Dodanie PPE do Konta w Portalu.

Użytkownik z aktywnym Kontem może do Konta powiązać kolejne PPE na które posiada zawarte Umowy poprzez użycie z poziomu Portalu przycisku: Dodaj Nowe PPE:

- a) W przypadku Konta Indywidualnego Klient wprowadza Numer PPE i Numer Licznika
- b) W przypadku Konta Biznesowego Użytkownik wprowadza Numer PPE i Numer Licznika oraz Datę początku obowiązywania Umowy.

Wynik weryfikacji prawidłowości wprowadzonych danych jest prezentowany w Portalu oraz dodatkowo wysyłana jest wiadomość na adres poczty elektronicznej (Login)

8. Logowanie do Konta

8.1 Logowanie do Konta jest możliwe wyłącznie po dokonaniu przez Użytkownika Rejestracji Konta oraz po automatycznym aktywowaniu Konta, z zastrzeżeniem, że Konto nie zostało uprzednio zablokowane na podstawie pkt 6.5 Regulaminu lub wyłączone na podstawie pkt 6.7 Regulaminu.

8.2 Szczegółowa instrukcja Logowania do Konta zawarta jest w „Podręczniku Użytkownika Portalu”,.

9. Zmiana Hasła do Logowania do Konta

9.1 Po aktywowaniu Konta Użytkownik ma możliwość zmiany Hasła do Logowania do Konta.

9.2 W celu zmiany Hasła do Logowania do Konta Użytkownik zobowiązany jest do postępowania zgodnie z poleceniami wyświetlonymi w Portalu oraz w komunikatach przesłanych na adres poczty elektronicznej (Login) Użytkownika. Szczegółowa instrukcja zmiany Hasła do Logowania do Konta zawarta jest w Podręczniku Użytkownika Portalu.

10. Podgląd Konta

10.1 Dostęp do danych Użytkownika zapisanych na Koncie Użytkownika w Portalu ma Użytkownik – w odniesieniu do własnego Konta.

11. Dostęp i korzystanie z funkcjonalności Portalu

11.1 Korzystanie z Portalu podlega warunkom i zasadom opisanym w niniejszym Regulaminie oraz Podręczniku Użytkownika Portalu.

11.2 Dostęp Użytkowników do Portalu i jego funkcjonalności warunkowany jest zdefiniowanymi przez Usługodawcę uprawnieniami.

11.3 Dostęp do funkcjonalności Portalu możliwy jest wyłącznie z poziomu Portalu, po dokonaniu prawidłowego Logowania do Konta.

11.4 Udzielając Użytkownikowi dostępu do Portalu Usługodawca udziela mu niewyłącznej, nieodpłatnej i nieograniczonej terytorialnie licencji na czas obowiązywania umowy o świadczenie Usług drogą elektroniczną na korzystanie z Portalu zgodnie z ich przeznaczeniem w zakresie wyświetlania i stosowania Portalu

11.5 Użytkownik nie jest uprawniony do:

- 1) modyfikowania Portalu lub łączenia części lub całości Portalu z innym oprogramowaniem,
- 2) wypożyczania, dzierżawienia, sprzedaży, sublicencjonowania lub innego przenoszenia praw do Portalu
- 3) reinżynierii, dekompilacji, deasemblacji, wprowadzania poprawek, modyfikacji, tłumaczenia, przeprowadzania jakichkolwiek prób uzyskania dostępu do kodu źródłowego Portalu.

11.6 Użytkownik korzystający z Portalu przyjmuje do wiadomości, że stworzone przez niego za pośrednictwem Portalu materiały i efekty prac w Portalu, które mogą stanowić utwory w rozumieniu prawa autorskiego lub przedmiot innych praw wyłącznych, mogą być wykorzystywane przez Usługodawcę, w tym w celu wykonania zawartej z Usługodawcą umowy o świadczenie Usług drogą elektroniczną na podstawie nieograniczonej w czasie, niewyłącznej, nieodpłatnej licencji.

11.7 W sytuacji, gdy Użytkownik będzie potrzebował bieżącego wsparcia w zakresie obsługi Portalu oraz chciałby zgłosić uwagi lub propozycje nowych funkcjonalności do Portalu, może to zrobić poprzez formularz zgłoszeniowy dostępny na stronie: <https://www.operator.enea.pl/obslugi-klienta/liczniki-zdalnego-odczytu>

12. Odpowiedzialność

12.1 Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za:

- 1) problemy techniczne bądź ograniczenia techniczne występujące w urządzeniu końcowym, systemie teleinformatycznym lub infrastrukturze telekomunikacyjnej, z których korzysta Użytkownik, a które uniemożliwiają Użytkownikowi prawidłowe korzystanie z Portalu i Usług świadczonych drogą elektroniczną,
- 2) utratę przez Użytkownika danych spowodowaną awarią urządzenia końcowego, systemu teleinformatycznego lub infrastruktury telekomunikacyjnej, z których korzysta Użytkownik lub innymi okolicznościami z przyczyn nieleżących wyłącznie po stronie Usługodawcy,
- 3) skutki korzystania z Portalu przez Użytkownika w sposób sprzeczny z obowiązującym prawem, postanowieniami Regulaminu lub zasadami współżycia społecznego,
- 4) niedostępność Portalu spowodowaną działaniem siły wyższej, a także działaniami lub zaniechaniami Użytkownika,
- 5) szkody powstałe na skutek zaprzestania świadczenia Usług lub wyłączenia Konta Użytkownika, w przypadku gdy nastąpiło to z winy Użytkownika lub ze względu na naruszenie przepisów prawa lub Regulaminu.

12.2 Z zastrzeżeniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, łączna i całkowita odpowiedzialność odszkodowawcza Usługodawcy z tytułu świadczenia Usług, niezależnie od podstawy prawnej odpowiedzialności, ograniczona jest wyłącznie do szkód rzeczywiście poniesionych (damnum emergens).

13. Ochrona danych osobowych

13.1 Dane osobowe Użytkowników przetwarzane są w ramach Portalu zgodnie z przepisami RODO oraz innymi przepisami powszechnie obowiązującego prawa.

13.2 Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych dostępne są poprzez adres e-mailowy: <https://www.operator.enea.pl/ochrona-danych-osobowych-rod>

14. Postępowanie reklamacyjne

14.1 Reklamacje dotyczące Usług świadczonych drogą elektroniczną, w szczególności dotyczące nieprawidłowości lub przerw w funkcjonowaniu Portalu, mogą być składane do Biura Obsługi Klienta (BOK): telefonicznie poprzez Call Center pod numerem telefonu: (61) 8504000, poprzez adres e-mailowy: kontakt@operator.enea.pl, poprzez formularz na stronie <https://www.operator.enea.pl/obslugi-klienta/liczniki-zdalnego-odczytu> lub poprzez eBOK (dla Klientów posiadających tylko umowy na świadczenie usług dystrybucyjnych na stronie: ebok.operator.enea.pl).

15. Zmiana Regulaminu

15.1 Usługodawca ma prawo do jednostronnej zmiany Regulaminu z ważnych przyczyn, w szczególności:

- 1) gdy zmiana Regulaminu jest konieczna ze względu na zmianę przepisów powszechnie obowiązującego prawa lub ze względu na uznanie konkretnego postanowienia Regulaminu za niedozwolone,
- 2) w razie zmiany rodzaju i zakresu Usług świadczonych drogą elektroniczną oraz warunków lub zasad świadczenia Usług,
- 3) w celu realizacji obowiązku wynikającego z powszechnie obowiązujących przepisów prawa lub obowiązku wynikającego z prawomocnego orzeczenia sądu lub decyzji administracyjnej.

15.2 Usługodawca poinformuje Użytkownika o zmianie Regulaminu z 30-dniowym wyprzedzeniem przed wprowadzeniem zmiany poprzez zamieszczenie informacji w Portalu przez okres co najmniej 30 dni.

16. Postanowienia końcowe

16.1 Wszelkie prawa własności intelektualnej do treści zawartych na Portalu, w tym będących składnikiem Usług świadczonych drogą elektroniczną, przysługują Usługodawcy. Użytkownikowi przysługuje prawo do korzystania z treści zawartych na Portalu wyłącznie na warunkach określonych niniejszym Regulaminem. Kopiowanie, zwielokrotnianie, rozpowszechnianie i inne formy korzystania z treści zawartych w Portalu, bez uzyskania uprzedniej zgody Usługodawcy lub wykraczające poza granice dozwolone prawem są zabronione.

16.2 Stosownie do art. 6 pkt 1 Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, Usługodawca informuje, że korzystanie z usług świadczonych drogą elektroniczną może wiązać się z ryzykiem.

16.3 Stosownie do art. 6 pkt 2 Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, Usługodawca informuje, że w ramach Portalu stosuje pliki cookies w celu:

- 1) zabezpieczenia przed kradzieżą tożsamości i utrzymania sesji Użytkownika Portalu po zalogowaniu,
- 2) dostosowania zawartości stron internetowych Portalu do preferencji Użytkownika, oraz optymalizacji korzystania ze stron internetowych na urządzeniu Użytkownika.

16.4 Uznanie poszczególnych postanowień niniejszego Regulaminu w sposób przewidziany prawem za nieważne lub nieskuteczne, nie wpływa na ważność lub skuteczność pozostałych postanowień Regulaminu. W miejsce nieważnego lub nieskutecznego postanowienia wchodzi inne postanowienie, które są najbliższe celom nieważnego lub nieskutecznego postanowienia i całego Regulaminu, zarazem są zgodne z przepisami obowiązującego prawa.

- 16.5 W przypadku ewentualnych sporów związanych z usługami świadczonymi drogą elektroniczną, sądem właściwym do ich rozpatrywania będzie sąd właściwy miejscowo dla siedziby Usługodawcy.
- 16.6 W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie mają przepisy Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, Kodeksu cywilnego i inne bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa.
- 16.7 Niniejszy Regulamin wchodzi w życie w dniu 15.11.2024 r.