Korzyści serwisu ENERGA24

1. W **ENERGA24** możesz między innymi:
   a) aktywować usługi;
   b) zmieniać dane kontaktowe;
   c) zobaczyć informacje o szczegółach rozliczeń, w tym o wysokości należności i terminach płatności;
   d) pobrać dokumenty rozliczeniowe;
   e) zapoznać się z **naszymi** ofertami;
   f) zapłacić faktury;
   g) napisać do **nas**;
   h) zobaczyć historię swoich zgłoszeń.

Rejestracja konta i logowanie

2. Możesz korzystać z **ENERGA24**, jeśli **zarejestrujesz konto** w **ENERGA24.**
3. **Konto** w **ENERGA24** może zarejestrować**:**
   a) **nasz klient;**
   b) **użytkownik**, który nie jest **naszym klientem.**

4. Aby zarejestrować się **ENERGA24** wypełnij formularz rejestracyjny zamieszczony na stronie internetowej www.24.energa.pl. Podczas **rejestracji konta** musisz podać **adres e-mail** i **hasło**. **Adres e-mail, który podasz**, musi być unikalny – to znaczy, że nie może być wykorzystany do **rejestracji** innego **konta** w **ENERGA24**. Unikalność **adres e-mail** sprawdzamy automatycznie. Jeśli **adres e-mail**, który podasz**,** nie będzie unikalny, nie możesz go wykorzystać przy **rejestracji konta** w **ENERGA24**. **Adres e-mail**, który podasz, będzie loginem do **Twojego konta**.

5. Na **adres e-mail**, który podasz przy **rejestracji konta**, wyślemy e-mail z linkiem aktywacyjnym. Kliknięcie w link aktywacyjny jest dla **nas** równoznaczne z **zarejestrowaniem konta** w **ENERGA24**.

6. **Konto** w **ENERGA24** możesz **zarejestrować** m.in.:
   a) telefonicznie pod numerem 555 555 555 [1] lub 555 555 577 [2];
   b) przez czat na **naszej** stronie www.energa.pl;
   c) w salonie sprzedaży [3].

7. Możesz zmienić **hasło** oraz **adres e-mail** do **logowania** w **ENERGA24** w dowolnym momencie.

8. Ponosisz odpowiedzialność za wszelkie dyspozycje, które składasz w **ENERGA24**. **My**, jako administrator, zastrzegamy sobie możliwość weryfikacji dokumentów, które potwierdzą **Twoje** dane, oraz to, czy masz prawo złożyć dyspozycję.

9. Masz obowiązek zabezpieczyć **adres e-mail** oraz **hasło** przed dostępem osób trzecich. Nie ponosimy odpowiedzialności za skutki, jakie wywołają osoby trzecie, które skorzystają z **Twojego konta**, jeśli udostępnisz im **adres e-mail** i **hasło** lub gdy nie zabezpieczysz odpowiednio tych danych. Wszelkie działania takich osób na **Twoim koncie** traktujemy jako **Twoje** działanie.

10. W szczególności nie możesz przekazywać **adresu e-mail** i **hasła** osobom trzecim w sytuacji, gdy chcą one wykorzystać dane prezentowane w **ENERGA24** w celach komercyjnych. Jeśli przekażesz dostęp do **konta** w **ENERGA24** osobom trzecim w celach komercyjnych, możemy zablokować **Ci** dostęp do **konta**.

Dodawanie konta fakturowego

11. Aby w pełni korzystać z **ENERGA24** jako **klient,** dodaj **konto fakturowe** do **konta** w **ENERGA24:**
    a) wypełnij formularz i podaj:
       - numer **klienta**
       - swoje imię i nazwisko (albo imię i nazwisko osoby do kontaktu, którą wskazałeś w **umowie**).
    b) wpisz **kod SMS**, który od nas otrzymasz, gdy prześlesz **nam** formularz. Jeśli wskazałeś osobę do kontaktu w **umowie**, **kod SMS** wyślemy na jej numer podany w **umowie**.

12. **Konto fakturowe** możesz również dodać m.in.:
    a) telefonicznie pod numerem 555 555 555 [1] lub 555 555 577 [2];
    b) przez czat na **naszej** stronie www.energa.pl;
    c) w salonie sprzedaży [3].

13. Możesz udostępnić swoje **konto fakturowe** innemu **użytkownikowi** w **ENERGA24**. W takim przypadku **dostęp** do **konta fakturowego** może być **rozszerzony** lub **ograniczony**. Osoba, której udostępniasz swoje **konto fakturowe,** nie musi samodzielnie zakładać **konta** w **ENERGA24** – takie **konto** zostanie utworzone dla niej automatycznie.

14. Aby udostępnić swoje **konto fakturowe**, musisz podać dane osoby, której udostępniasz **konto**:
    a) imię i nazwisko,
    b) **adres e-mail**,
    Możesz podać również numer telefonu osoby, której udostępnisz **konto**.

    Dane osoby, której udostępniasz **konto,** możesz również podać w sposób określony w pkt 12.

15. Przed udostępnieniem **konta fakturowego** w **ENERGA24** innemu **użytkownikowi**, masz obowiązek uzyskać od niego zgodę na to działanie, w szczególności na podanie **nam** jego danych z pkt 14. Ponosisz odpowiedzialność za działanie bez tej zgody, w tym za przekazanie **nam** danych **użytkownika** bez wcześniejszego uzgodnienia z nim tego.

16. Jeśli inny **klient** upoważnił **Cię** do korzystania z **dostępu ograniczonego** oraz **dostępu rozszerzonego** w ramach **ENERGA24**, wszelkie działania w **ENERGA24** wykonujesz w imieniu i na rzecz tego **klienta**.

17. Jeżeli jako **klient** upoważniasz innego **użytkownika** do korzystania z **dostępu ograniczonego** oraz **dostępu rozszerzonego** w ramach **ENERGA24**, potwierdzasz, że jego działania wykonywane będą w **Twoim** imieniu i na **Twoją** rzecz.

Dane i treści

18. Nie możesz zamieszczać w **ENERGA24** treści o charakterze bezprawnym, obraźliwym, treści nieprawdziwych lub mogących wprowadzić w błąd oraz podejmowania działań mających na celu jakiekolwiek modyfikacje **ENERGA24**.

19. W każdej chwili możesz zażądać usunięcia **Twoich** danych z **ENERGA24**. Jeśli chcesz to zrobić, poinformuj **nas** o tym m.in.:
    a) telefonicznie pod numerem 555 555 555 [1] lub 555 555 577 [2];
    b) przez czat na **naszej** stronie www.energa.pl;
    c) w salonie sprzedaży [3];
    d) pisemnie na **nasz** adres: ENERGA-OBRÓT S.A., al. Grunwaldzka 472, 80-309 Gdańsk.

Korzystanie z serwisu ENERGA24

20. Jeśli chcesz korzystać z usług oferowanych w ramach **ENERGA24**, musisz zaakceptować **regulamin**. Treść **regulaminu** akceptujesz przy **rejestracji konta**. Każde **logowanie** do **ENERGA24** jest równoznaczne z tym, że akceptujesz **regulamin**.

21. Akceptacja **regulaminu** jest równoznaczna z tym, że wyrażasz zgodę na prowadzenie korespondencji za pomocą środków komunikacji elektronicznej poprzez **ENERGA24** oraz pocztę elektroniczną (na **adres e-mail** podany przez **Ciebie** do korzystania z **ENERGA24**), zgodnie z **regulaminem** lub w sprawie dotyczącej **umowy** obsługiwanej w ramach **ENERGA24**. Komunikacja może dotyczyć na przykład: statusu **Twojego** zgłoszenia, informacji o zmianach na **Twoim koncie**, resetu **hasła**, zmiany **adresu e-mail** do **logowania**, powiadomień dotyczących działań na **ENERGA24**, aktywacji **konta**, potwierdzenia zmiany **adresu e-mail**, potwierdzenia zmiany **hasła**, powiadomienia o udostępnieniu **konta fakturowego**, dodania **konta fakturowego**, **rejestracji konta**, aktywacji **konta**. Ta zgoda jest niezależna od innych zgód udzielanych na prowadzenie komunikacji. Zgoda jest dobrowolna, ale niezbędna, aby korzystać z **ENERGA24**. Zgodę możesz cofnąć w każdym czasie. Jeśli cofniesz zgodę, usuniemy **Twoje konto** w **ENERGA24.**

22. Treść aktualnego **regulaminu** udostępniamy przed **rejestracją konta** oraz po każdym **zalogowaniu** się do **ENERGA24**, a także na **naszej** stronie internetowej www.energa.pl oraz w **naszych** salonach sprzedaży.

23. Informacje dotyczące **naszej** polityki prywatności znajdziesz na **naszej** stronie pod adresem www.energa.pl/informacje/polityka-prywatnosci.

24. Możemy zmienić **regulamin**, jeśli:
    a) wprowadzimy nowe lub zmieniamy obowiązujące rozwiązania funkcjonalne, organizacyjne lub techniczne wskazane w **regulaminie**;
    b) wprowadzimy nowe produkty lub usługi;
    c) zmienimy lub zrezygnujemy z produktów lub usług;
    d) zmienimy zakres, sposób lub formę wykonywania czynności, które obejmuje **regulamin**;
    e) zmienimy warunki prowadzenia swojej działalności gospodarczej;
    f) wymagają tego przepisy prawa.

25. Jeśli zmienimy **regulamin**, poinformujemy **Cię** o tym za pośrednictwem **ENERGA24**. Zmiany **regulaminu** wchodzą w życie z dniem doręczenia zmienionego **regulaminu** w sposób, który umożliwi **Ci** zapoznanie się z **nim**.

26. **Regulamin** obowiązuje od 23 września 2025 roku.

Rejestracja i logowanie przez usługę Orlen ID

27. **Orlen ID** to usługa cyfrowa, świadczona przez **ORLEN** drogą elektroniczną, której przedmiotem jest utworzenie i zarządzanie **kontem Orlen ID**, której zasady świadczenia określa **regulamin Orlen ID**, dostępny pod adresem www.vitay.pl/regulamin-ORLENID. Postanowienia **regulaminu Orlen ID** mają pierwszeństwo przed postanowieniami niniejszego **regulaminu** w zakresie postanowień dotyczących funkcjonowania **konta Orlen ID.**

28. Rejestracja **Orlen ID** wiąże się ze stworzeniem **konta Orlen ID** zgodnie z postanowieniami **regulaminu Orlen ID**.

29. Przyłączenie **konta Orlen ID**, polega na zarejestrowaniu lub zalogowaniu się do **konta ENERGA24**, wybierając opcję **Orlen ID**. Autoryzacja odbywa się zgodnie z **regulaminem Orlen ID**. Po przyłączeniu **konta Orlen ID** możesz zalogować się do **ENERGA24** tylko danymi do logowania **Orlen ID**. Twój mail do logowania zostanie przekazany do administratora: ORLEN S.A. z siedzibą w Płocku, 09-411, ul. Chemików 7, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000028860, NIP: 774-000-14-54, REGON: 610188201. Kontaktowe numery telefonów do **ORLEN**: (24) 256 00 00, (24) 365 00 00, (22) 778 00 00 (koszt połączenia według stawek operatora telefonicznego).

30. Możesz wycofać połączenie **konta Orlen ID** z **ENERGA24** w ustawieniach konta po zalogowaniu. Po odłączeniu **konta Orlen ID** i wylogowaniu się z **ENERGA24,** przed ponownym zalogowaniem - musisz zrestartować hasło do **ENERGA24**.

Działanie ENERGA24

31. Masz prawo złożyć reklamację w sprawach związanych z funkcjonowaniem **ENERGA24.** Reklamację możesz złożyć m.in.:
    a) telefonicznie pod numerem 555 555 555 [1] lub 555 555 577 [2]
    b) przez czat na **naszej** stronie www.energa.pl;
    c) w salonie sprzedaży [3];
    d) pisemnie na **nasz** adres: ENERGA-OBRÓT S.A., al. Grunwaldzka 472, 80-309 Gdańsk.

    Administrator udziela odpowiedzi na reklamację do 14 dni od dnia jej otrzymania.

32. Musisz spełnić wymagania systemowe określone w dwóch poniższych punktach, aby **ENERGA24** działał prawidłowo:
    a) wymagania przeglądarki internetowej:
        - Microsoft Edge w wersji 131 lub wyższej;
        - Firefox w wersji 133 lub wyższej;
        - Google Chrome w wersji 130 lub wyższej;
        - Opera w wersji 113 lub wyższej,
        - Safari w wersji 17 lub wyższej.
    b) inne wymagania systemowe:
        - włączona obsługa JavaScript;
        - włączona obsługa Cookies.

33. Udostępniamy **Ci ENERGA24**, bezpłatnie, przez 24 godziny na dobę 7 dni w tygodniu. Nadzorujemy funkcjonowanie i odpowiadamy za prawidłowe działanie **ENERGA24**.

34. Zastrzegamy sobie prawo zmiany zasad funkcjonowania **ENERGA24**.

Prace serwisowe, powiadomienia i dostępne usługi

35. Możemy zaplanować przerwy w dostępie do **ENERGA24**. Informacje o planowanych pracach serwisowych zamieścimy w **ENERGA24** i na **naszej** stronie www.energa.pl.

36. Możemy w każdej chwili, bez podania przyczyny, modyfikować usługi dostępne w **ENERGA24**, a także zawieszać ich działanie lub dodawać nowe usługi.

37. Powiadomienia związane z obsługą **ENERGA24** będziemy wysyłać na **Twój adres e-mail** lub numer telefonu.

Konto i dyspozycje

38. Mamy prawo zablokować **Ci** dostęp do **konta** w **ENERGA24**, jeśli stwierdzimy, że korzystasz z niego w sposób sprzeczny z **regulaminem** lub przepisami prawa.

39. Mamy prawo nie zrealizować **Twoich** dyspozycji w **ENERGA24**, jeśli będziemy mieli uzasadnioną wątpliwość co do jej autentyczności lub zgodności ze stanem faktycznym lub przepisami prawa.

Przetwarzanie danych

40. Administratorem **Twoich** danych osobowych przetwarzanych w **ENERGA24** jesteśmy **my** – ENERGA-OBRÓT S.A. z siedzibą w Gdańsku, przy al. Grunwaldzkiej 472, 80-309 Gdańsk. Zebrane dane będziemy przetwarzać, aby świadczyć **Ci** usługę **ENERGA24**. Możemy udostępniać te dane podmiotom, które świadczą na **naszą** rzecz usługi, o ile będzie to niezbędne do

świadczenia usługi **ENERGA24**. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak niezbędne do korzystania z usług oferowanych w **ENERGA24**. Masz prawo dostępu do treści danych osobowych oraz prawo do ich poprawiania. **My**, jako administrator, jesteśmy usługodawcą w rozumieniu art. 2 pkt 6 ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną. Pełną wersję klauzuli informacyjnej znajdziesz na stronie www.energa.pl.

Słowniczek

41. W **regulaminie** używamy pojęć:

a) **adres e-mail** – adres poczty elektronicznej, który wskazujesz przy **rejestracji konta** na **ENERGA24. Adres e-mail** jest loginem do **ENERGA24**;
b) **dostęp pełny** – możliwość korzystania ze wszystkich funkcjonalności, które są dostępne w **ENERGA24**;
c) **dostęp ograniczony** – możliwość korzystania z części funkcjonalności **ENERGA24**. Ten rodzaj dostępu możesz otrzymać od innego **klienta ENERGA24**. Taki dostęp umożliwia:

- podgląd rozliczeń, w tym do informacji o wysokości należności do zapłaty i terminach płatności;
- podgląd dokumentów rozliczeniowych wystawianych w formie elektronicznej;
- podgląd statystyk i wykresów zużycia energii elektrycznej;
- płacenie za należności lub doładowanie przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego;
- kontakt z **nami** i podgląd historii poprzednich zgłoszeń.

d) **dostęp rozszerzony** – możliwość korzystania z części funkcjonalności **ENERGA24**. Ten rodzaj dostępu możesz otrzymać od innego **klienta ENERGA24**. Taki dostęp, oprócz uprawnień wymienionych dla **dostępu ograniczonego**, obejmuje również:

- aktywację usług;
- edycję **konta fakturowego** i danych **klienta** (bez możliwości zmiany uprawnień do **konta fakturowego**).

e) **ENERGA24** – elektroniczne biuro obsługi klienta, które udostępniamy pod adresem www.24.energa.pl;
f) **hasło** – ciąg znaków, który musisz podać, aby za**rejestrować konto**. **Hasło** umożliwia **Ci logowanie** do **ENERGA24**. Musi składać się z minimum 8 znaków (cyfr i liter) oraz zawierać jedną wielką literę, jedną małą literę, jedną cyfrę. System rozróżnia małe i wielkie litery;
g) **klient** – osoba fizyczna, osoba prawna albo jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, która zawarła z **nami umowę. Klient** może być **użytkownikiem** z **dostępem pełnym** do **ENERGA24. Klient** może być również **użytkownikiem konta fakturowego innego klienta**, jeśli uzyska **dostęp ograniczony** lub **rozszerzony** do **ENERGA24** od innego **klienta** do **konta fakturowego** tego **klienta;**
h) **umowa** - umowa sprzedaży energii elektrycznej lub umowa kompleksową;
i) **kod SMS** – kod, który wyślemy **Ci** na **Twój** numer telefonu podczas i w celu **rejestracji konta**;
j) **konto** – **Twoje** indywidualne **konto** w **ENERGA24**;
k) **konto fakturowe** – numer profilu fakturowania, do którego przypisany jest **punkt poboru energii**; znajdziesz go w numerze faktury. Konto fakturowe udostępniamy **Ci** w **ENERGA24**;
l) **konto Orlen ID** – konto pozwalające na dostęp do usług w Grupie Kapitałowej Orlen, w tym do **ENERGA24**, bez konieczności ponownego, odrębnego logowania do każdej z nich poprzez indywidualne konto, w tym w przypadku **ENERGA24** - **konto klienta**, zgodnie i w rozumieniu **regulaminu Orlen ID**.
m) **logowanie** – proces autoryzacji **użytkownika konta** w **ENERGA24.** Wymaga podania **adresu e-mail i hasła**;
n) **my** (ENERGA-OBRÓT S.A.) – przedsiębiorstwo energetyczne, które ma koncesję na obrót energią elektryczną i świadczy swoim odbiorcom usługę sprzedaży energii elektrycznej albo kompleksową;
o) **ORLEN** - ORLEN S.A. z siedzibą w Płocku, ul. Chemików 7, 09-411 Płock, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Łodzi – Śródmieścia w Łodzi, XX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000028860, NIP 774-00-01-454, REGON: 610188201.
p) **PPE** – punkt poboru energii;
q) **rejestracja konta** – utworzenie **konta**, które wymaga podania **adresu e-mail** i **hasła**;
r) **regulamin** – regulamin korzystania z serwisu **ENERGA24**;
s) **regulamin Orlen ID** – Regulamin świadczenia usługi **Orlen ID**, dostępny pod adresem www.vitay.pl/regulamin-ORLENID;
t) **Ty** – **klient** lub **użytkownik** serwisu **ENERGA24**;
u) **użytkownik** – osoba fizyczna, osoba prawna albo jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, która korzysta z **ENERGA24. Użytkownik** może uzyskać **dostęp pełny** bądź **dostęp ograniczony** lub **rozszerzony** do **ENERGA24** do **konta fakturowego** innego **klienta.**

[1] Infolinia dla klientów indywidualnych. Koszt połączenia jest zgodny z taryfą **Twojego** operatora telefonicznego.
[2] Infolinia dla klientów biznesowych i instytucji publicznych. Koszt połączenia jest zgodny z taryfą **Twojego** operatora telefonicznego.
[3] Listę salonów sprzedaży znajdziesz na **naszej** stronie internetowej www.energa.pl.