

**REGULAMIN SERWISÓW SAMOObsługowych:
MOJA POLENERGIA oraz APLIKACJA MOBILNA MOJA POLENERGIA**

§ 1

Postanowienia wstępne

1. Niniejszy regulamin (dalej jako „Regulamin”) dotyczy serwisów samoobsługowych: serwisu Moja Polenergia dostępnego pod adresem <https://mojapolenergia.pl> oraz Aplikacji mobilnej Moja Polenergia.
2. W Regulaminie został określony zakres, zasady i rodzaje usług, jakie będziemy dla Państwa świadczyć drogą elektroniczną jako podmiot sprzedający Państwu energię elektryczną i świadczący usługi dystrybucyjne, ale również jako podmiot świadczący inne usługi. Regulamin określa również warunki udostępniania i korzystania z systemu teleinformatycznego, który obsługuje Serwisy samoobsługowe.
3. Regulamin określa rodzaje, zasady i warunki świadczenia przez nas usług drogą elektroniczną w ramach Serwisów samoobsługowych zgodnie z art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (tj. Dz.U. z 2020 r. poz. 344).
4. Mogą Państwo korzystać z serwisów samoobsługowych, jeśli mają Państwo z POLENERGIĄ zawartą umowę. Aby korzystać z serwisów samoobsługowych, muszą Państwo zaakceptować Regulamin. Akceptując Regulamin, zgadzają się Państwo na opisane w nim zasady świadczenia przez nas usług drogą elektroniczną na Państwa rzecz oraz zobowiązują się Państwo do przestrzegania Regulaminu. Nie zawieramy z Państwem osobnej umowy dotyczącej korzystania z serwisów samoobsługowych.
5. Usługi dostępne za pomocą serwisów samoobsługowych świadczone są przez POLENERGIA.
6. Pojęcia użyte w Regulaminie:
 - a) **Serwisy samoobsługowe / Serwisy** – serwis Moja Polenergia oraz Aplikacja mobilna Moja Polenergia,
 - b) **Serwis Moja Polenergia** – elektroniczne biuro obsługi klienta dostępne pod adresem internetowym <https://mojapolenergia.pl>, a także w wersji na urządzenia mobilne z systemem Android oraz IOS, jako aplikacja mobilna.
 - c) **System teleinformatyczny** – to zespół współpracujących ze sobą urządzeń informatycznych oraz oprogramowania. Zapewnia przetwarzanie, przechowywanie, a także wysyłanie i odbieranie danych poprzez sieci telekomunikacyjne za pomocą właściwego dla danego rodzaju sieci urządzenia końcowego w rozumieniu Prawa telekomunikacyjnego.
 - d) **Usługi świadczone drogą elektroniczną** – to usługi, które realizujemy poprzez wysyłanie i odbieranie danych za pomocą systemów teleinformatycznych. Realizujemy je na Państwa żądanie. Ten rodzaj usług nie wymaga jednoczesnej obecności stron – odbywa się na odległość – za pośrednictwem sieci publicznych w rozumieniu ustawy z dnia 14 lipca 2004 Prawo telekomunikacyjne (tj. Dz.U. z 2019 r. poz. 2460).
 - e) **Środki komunikacji elektronicznej** – to rozwiązania techniczne, urządzenia teleinformatyczne oraz narzędzia programowe, które umożliwiają porozumiewanie się na odległość. Wykorzystują transmisję danych między systemami teleinformatycznymi – w szczególności pocztę elektroniczną;
 - f) **POLENERGIA: POLENERGIA Dystrybucja sp. z o.o.** z siedzibą w Warszawie, 00-526, przy ul. Kruczej 24/26, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000103233, numer identyfikacji podatkowej: 587-15-40-127, kapitał zakładowy: 14 494 000,00 zł, zwana w skrócie „POLD”,
 - g) **Klient** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła z nami Umowę, na podstawie której korzysta z energii elektrycznej na potrzeby: (i)

gospodarstwa domowego albo (ii) działalności gospodarczej prowadzonej w mieszkaniu lub domu uprawnionych do korzystania z grup taryfowych Gxx.

- h) **Użytkownik** = Klient
- i) **Aplikacja mobilna** – aplikacja przeznaczona na urządzenia mobilne, takie jak smartfony. Jest ona częścią serwisu Moja Polenergia i umożliwia dostęp do niego po zainstalowaniu jej na urządzeniu mobilnym Klienta. Poszczególne, oznaczone innymi nazwami wersje aplikacji mobilnej mogą się różnić wymogami technicznymi. Aplikacja dostępna jest do pobrania w sklepach App Store oraz Google Play.
- j) **Login** – w każdym przypadku tylko i wyłącznie adres e-mail, który umożliwia Państwu dostęp do serwisów samoobsługowych.
- k) **Hasło** – ciąg znaków, które podają Państwo podczas pierwszego logowania do serwisów samoobsługowych. Liczbę i typ znaków wskazuje serwis w chwili jego ustalania.
- l) **Numer płatnika** – numer, który znajdą Państwo na fakturze dotyczącej energii elektrycznej lub na Umowie.
- m) **PIN** – ciąg cyfr wykorzystywany przy uwierzytelnianiu Użytkownika Aplikacji mobilnej Moja Polenergia z urządzenia, które Klient uzna za zaufane.
- n) **Dane biometryczne** – oznaczają dane osobowe, które wynikają ze specjalnego przetwarzania technicznego, dotyczą cech fizycznych, fizjologicznych lub behawioralnych osoby fizycznej oraz umożliwiają lub potwierdzają jednoznaczną identyfikację tej osoby, takie jak wizerunek twarzy lub dane daktyloskopijne.
- o) **Czytnik cech biometrycznych** – funkcja urządzenia mobilnego Klienta udostępniona przez producenta urządzenia lub producenta zainstalowanego na nim oprogramowania. Funkcja ta służy do odczytywania cech biometrycznych i zapisania informacji o nich w urządzeniu Klienta. Informacje te są wykorzystywane w celu utworzenia odpowiadającego im cyfrowego klucza użytkownika. Cecha biometryczna i ww. klucz użytkownika nie są ani przekazywane, ani zapisywane przez POLD.
- p) **Umowa** – umowa kompleksowa lub umowa sprzedaży energii elektrycznej bądź umowa o świadczenie usług dystrybucyjnych zawarta przez Klienta z POLD.
- q) **Przeglądarka internetowa** - program komputerowy umożliwiający pobieranie i wyświetlanie stron internetowych umieszczonych na serwerze internetowym. POLD zaleca korzystanie z Przeglądarek podanych w miejscu określonym w par. 5 pkt. 13 Regulaminu,
- r) **Cookies** – pliki w formie tekstowej, które przechowywane są na urządzeniu końcowym Użytkownika. Cookies nie powodują zmian konfiguracyjnych w urządzeniach końcowych, ani w oprogramowaniu tych urządzeń. Umożliwiają one identyfikowanie komputera i przeglądarki, której ten komputer używał do przeglądania np. naszej strony internetowej, lub pozyskiwanie i przechowywanie innych danych o aktywności użytkownika. Więcej szczegółów na temat plików cookies znajduje się w – [Polityce Cookies](#).
- s) **Adres poczty elektronicznej** – to tzw. adres email umożliwiający przesyłanie wiadomości internetowych (listów elektronicznych) poprzez sieć komputerową, w tym poprzez Internet, składający się z identyfikatora użytkownika, znaku @ oraz nazwy domenowej serwera poczty.
- t) **Konto** – część Serwisów do której dostęp wymaga rejestracji Użytkownika i zalogowania przez Użytkownika, na której gromadzone są informacje o Użytkowniku, gdzie Użytkownik może korzystać z usług świadczonych za pośrednictwem Serwisów dotyczących jego Umów.

§ 2

Rodzaje i zakres usług objętych Regulaminem

1. Serwisy samoobsługowe umożliwiają Państwu korzystanie z następujących usług:
 - 1) dostęp do aktualnych informacji i rozliczeń, które wynikają z zawartych z nami Umów m.in.:
 1. podgląd umów,
 2. pobieranie e-faktur,

3. płać online,
 4. zarządzanie powiadomieniami
- 2) możliwość kontaktowania się z nami za pośrednictwem formularza kontaktowego.

Aktualny zakres usług znajdą Państwo pod adresem www.mojapolenergia.pl.

2. W związku z ciągłym rozwojem serwisów samoobsługowych, zakres usług oraz zakres funkcjonalny może ulegać modyfikacjom. Zmiana zakresu funkcjonalnego lub zakresu usług dostępnych w Serwisach nie wymaga zmiany Regulaminu, jeśli nie wpływa to na zakres Państwa praw lub obowiązków.
3. Możemy w każdej chwili, bez podania przyczyny, modyfikować usługi dostępne w Serwisach, a także zawieszać ich działanie lub dodawać nowe usługi z uwzględnieniem postanowień ust. 2.

§ 3

Warunki przystąpienia oraz rezygnacji z serwisów samoobsługowych

1. Poprzez akceptację Regulaminu i zarejestrowanie się w serwisie Moja Polenergia następuje założenie indywidualnego konta w Serwisie.
2. Aplikację mobilną pobierają Państwo m.in. ze pośrednictwem sklepu App Store lub Google Play, a następnie przeprowadzają proces rejestracji.
3. Aktywacja aplikacji wymaga, aby zaakceptowali Państwo niniejszy Regulamin.
4. Każdy, kto dokonuje rejestracji w serwisie, działając w imieniu i na rzecz Klienta, zobowiązany jest do posiadania stosownego umocowania.
5. Mogą Państwo w każdej chwili zrezygnować z korzystania z serwisu Moja Polenergia. Mogą to Państwo zrobić następującymi kanałami kontaktu:
 - a. w formie pisemnej – poprzez przesłanie oświadczenia na adres POENERGIA, wskazany w Regulaminie.
 - b. telefonicznie – pod numerem telefonu: +48 699 606 707,
 - c. poprzez formularz kontaktowy, który znajdą Państwo w Serwisie
 - d. poprzez kontakt osobisty w Biurze Obsługi Klientów.
6. Rezygnacja, o której mowa w ust. 5, nie obciąża Państwa żadnymi kosztami. Rezygnując z korzystania z Serwisu, tracą Państwo dostęp do archiwum elektronicznych faktur. Poprzez rezygnację z korzystania z Serwisu, POLD przestaje świadczyć dla Państwa usługi drogą elektroniczną. Rezygnacja z korzystania z Serwisu nie oznacza, że odstępują Państwo od którejkolwiek Umowy.
7. Klient, który chce korzystać z Aplikacji mobilnej Moja Polenergia, akceptuje niniejszy Regulamin.
8. Korzystając z Aplikacji mobilnej mogą Państwo otworzyć zewnętrzną aplikację służącą do nawigacji, w celu wyświetlania lokalizacji naszych Biur Obsługi Klienta. W takim przypadku zewnętrzna aplikacja będzie pozyskiwać dane dotyczące lokalizacji Państwa urzędnika. Wyrażenie zgody na pozyskiwanie danych o lokalizacji urzędnika mobilnego przez zewnętrzną aplikację jest niezbędne do korzystania za pomocą aplikacji mobilnej z powyższej funkcji. W przypadku korzystania z powyższej funkcji nasza Aplikacja mobilna nie będzie zbierać danych o lokalizacji urzędnika. Zgoda na pozyskiwanie danych o lokalizacji urzędnika mobilnego przez zewnętrzną aplikację może zostać w dowolnym momencie odwołana za pomocą zmiany ustawień Państwa urzędnika mobilnego. .
9. Mogą Państwo w każdej chwili odinstalować aplikację mobilną. Odinstalowanie aplikacji mobilnej nie oznacza rezygnacji z możliwości korzystania z serwisu Moja Polenergia za pośrednictwem strony internetowej www.mojapolenergia.pl
10. Jeśli nie aktywują Państwo konta, podane przez Państwa podczas rejestracji dane zostaną usunięte.
11. Jeśli na Państwa koncie nie odnotujemy aktywności w okresie 18 miesięcy, konto może zostać usunięte.

§ 4

Rejestracja w serwisach samoobsługowych

1. Aby zarejestrować się do Serwisu należy wejść na stronę www.mojapolenergia.pl lub pobrać i uruchomić aplikację mobilną z jednego ze sklepów: Google Play dla platformy Android lub App Store dla platformy IOS i wybrać opcję „zarejestruj się”.
2. Na formularzu rejestracyjnym należy wprowadzić wskazane tam dane:
 - a) numer płatnika znajdujący się m.in. na fakturach otrzymywanych z POLENERGIA;
 - b) numer PESEL (w przypadku wyboru konta prywatnego) lub NIP w przypadku wyboru konta firmowego;
 - c) adres email będący jednocześnie loginem dla Państwa konta,
 - d) hasło
 - e) akceptacja niniejszego regulaminu
 - f) (opcjonalnie) numer telefonu
3. Po ukończeniu procesu rejestracji na wskazany przez Państwa adres email zostanie wysłany link aktywacyjny o określonym terminie ważności.
4. Rejestracja jest procesem jednorazowym. W sytuacji, kiedy do danego numeru PESEL (dla konta prywatnego) lub numeru NIP (dla konta firmowego) poza numerem Płatnika podanym na formularzu rejestracyjnym przypisane są inne numery Płatnika tego Klienta, Klient otrzyma stosowną informację w procesie rejestracji wraz z możliwością podpięcia dodatkowych numerów płatnika do konta w Serwisie. W przypadku nie wybrania przez Państwa innych umów zgromadzonych wokół pozostałych numerów płatnika niż tego podanego w procesie rejestracji dostęp do tych umów w serwisie samoobsługowym będzie możliwy po uprzednim zgłoszeniu tego faktu w trybie reklamacyjnym na adres email lub numer telefonu podany na końcu tego dokumentu.
5. Po dokonaniu rejestracji Klient proszony jest o wyrażenie zgód na kontakt telefoniczny lub na kontakt drogą elektroniczną – w sprawach dotyczących realizacji zawartych przez Klienta Umów. Zgoda albo brak zgody na powyższe rodzaje kontaktu dotyczą wszystkich Umów zawartych pod Numerem lub Numerami Płatnika przypisanymi do Klienta, zarówno przed jak i po dokonaniu rejestracji w Serwisie. Zgoda lub brak zgody udzielone w Serwisie będą zapisywane jako najbardziej aktualne wybory Klienta (zastępować będą zgodę lub brak zgody wyrażane przy podpisywaniu konkretnej Umowy).
6. W przypadku wcześniejszej rejestracji konta na stronie internetowej www.mojapolenergia.pl po zainstalowaniu aplikacji mobilnej nie jest wymagana ponowna rejestracja i odwrotnie.

§ 5

Warunki korzystania z Serwisów samoobsługowych

1. Serwisy udostępniamy Państwu bezpłatnie – 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu za wyjątkiem przerw technicznych niezbędnych do przeprowadzania prac konserwacyjnych.
2. Korzystanie z aplikacji mobilnej może generować transfer danych do i z sieci komórkowych. Koszt transferu danych, o którym mowa w zdaniu poprzednim, ponosi Klient, wg taryf stosowanych przez swojego operatora sieci komórkowej.
3. W przypadku, kiedy czas przerwy planowej będzie dłuższy niż 12 godzin, zostaniecie Państwo poinformowani o tym fakcie za pośrednictwem Serwisu.
4. Czasem właściwym dla Serwisów jest czas właściwy dla terytorium Polski.
5. Są Państwo zobowiązani zabezpieczyć Login oraz Hasło przed dostępem osób trzecich. Mogą Państwo zmienić Hasło na inne, w dowolnym momencie, po zalogowaniu się do Serwisu. Aby mogli Państwo mieć dostęp do Serwisów prosimy, aby podali Państwo Login i Hasło. Login i hasło są jednakowe do wszystkich Serwisów.

6. Do aplikacji mobilnej mogą się Państwo zalogować również PIN-em, który należy podać po pierwszym zalogowaniu do aplikacji. Jeżeli telefon posiada funkcję czytnika cech biometrycznych, można ustawić np. odcisk palca lub wygląd twarzy, które posłużą Państwu do logowania się do aplikacji.
7. Ponoszą Państwo całkowitą odpowiedzialność za wszelkie skutki, które ewentualnie wynikną, jeżeli Państwa Login i Hasło zostaną użyte przez osoby trzecie. Będzie to miało miejsce w przypadku, gdy nie dochowają Państwo należytej ostrożności w zapewnieniu bezpieczeństwa tych danych.
8. Są Państwo zobowiązani na bieżąco sprawdzać, czy wszystkie dyspozycje na Państwa koncie zostały przez Państwa zlecone. Jeśli pojawią się jakieś nieprawidłowości, powinni je Państwo do nas zgłosić.
9. Nie kontrolujemy Państwa środowiska komputerowego i nie gwarantuje poprawności pracy Systemu teleinformatycznego Klienta. POLD nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne bądź ograniczenia oprogramowania lub sprzętu, z którego korzysta Klient, a które uniemożliwiają mu korzystanie z określonych Usług.
10. Dbanie o bezpieczne środowisko komputerowe należy do Państwa. Nie ponosimy odpowiedzialności za działania jakichkolwiek programów destrukcyjnych (np. wirusów) w Państwa urządzeniu.
11. Nie mogą Państwo dostarczać do naszych systemów teleinformatycznych lub poprzez nie treści, które powodują zachwianie pracy lub przeciążenie naszych Systemów teleinformatycznych, dotyczy to także Systemów teleinformatycznych innych podmiotów, które biorą udział w świadczeniu usług na Państwa rzecz, naruszają dobra osób trzecich, ogólnie przyjęte normy społeczne lub są niezgodne z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
12. Aby mogli Państwo korzystać z faktur oraz płatności elektronicznych, należy zaakceptować, inne od niniejszego Regulaminu, regulaminy tych usług, na podstawie których świadczymy je dla Państwa.
13. Aby mogli Państwo korzystać ze wszystkich funkcjonalności serwisów samoobsługowych, zalecamy włączenie obsługi JavaScript oraz stosowanie jednej z niżej wymienionych przeglądarek internetowych, które akceptują pliki cookies. Minimalne wymagania techniczne:

Moja Polenergia (aplikacja webowe):

- a) Microsoft Edge od wersji 14
- b) FireFox od wersji 52
- c) Chrome od wersji 49
- d) Safari od wersji 10

Aplikacja mobilna Moja Polenergia:

- a) System Android od wersji 5.0
- b) System IOS od wersji 12

14. POLD nie ponosi odpowiedzialności w przypadku korzystania z Przeglądarek innych niż zalecane. Do poprawnego działania Aplikacji mobilnej niezbędny jest dostęp do Internetu.
15. W związku ze świadczeniem usług w Serwisie, w celu monitorowania Aplikacji mobilnej wykorzystujemy narzędzia, które służą badaniu zachowania użytkowników, w szczególności to, jak użytkownicy korzystają z Aplikacji mobilnej oraz skuteczność Aplikacji mobilnej pod kątem marketingowym (w tym celu narzędzia mogą zbierać takie informacje jak: model urządzenia, z którego Państwo korzystają, jaki system operacyjny jest zainstalowany na urządzeniu, czas trwania sesji, opcje z których Państwo korzystają). Szczegółowe informacji na ten temat znajduje się w [Polityce Cookies](#).
16. Informacje, które zbieramy od Państwa w związku z korzystaniem z aplikacji mobilnej są przetwarzane w sposób zagregowany, zapewniający anonimowość Użytkowników. POLENERGIA nie wykorzystuje powyższych danych do Państwa identyfikacji. Informacje o dostawcach narzędzi wykorzystywanych przez nas w celu monitorowania korzystania z Aplikacji mobilnej znajdują Państwo w [Polityce Cookies](#).
17. Aby przeglądać faktury, należy korzystać z programów umożliwiających odczyt plików w formacie PDF, takich jak program Adobe Acrobat Reader.

18. W przypadku Klienta, wobec którego wszczęto postępowanie sądowe lub egzekucyjne, mogą zostać naliczone dodatkowe koszty postępowania. Koszty te mogą nie być wykazane w saldzie rozliczeniowym w Serwisie.

§ 6 Obsługa płatności

1. Podmiotem świadczącym obsługę płatności online jest Blue Media S.A. („Blue Media”)
2. Usługi świadczone są przez Blue Media na zasadach określonych w regulaminie udostępnianym przez Blue Media. Użytkownik może każdorazowo zapoznać się z regulaminem przed dokonaniem płatności z wykorzystaniem usług Blue Media.
3. Formy płatności, z których może skorzystać Klient zostały szczegółowo opisane w Regulaminie Blue Media udostępnianym Klientowi przed dokonaniem transakcji. Są to m.in:
 - a) narzędzia bankowości elektronicznej (przelewy pay-by-link),
 - b) karty płatnicze:
 - Visa
 - Visa Electron
 - MasterCard
 - MasterCard Electronic Maestro
4. Lista kanałów płatności wskazanych w pkt 2 może ulegać zmianom, o których klient będzie informowany przez Blue Media zgodnie z zasadami opisanymi w przyjętym przez Blue Media Regulaminie.
5. POLD nie jest stroną umowy o realizację płatności zawieranej przez Użytkownika z Blue Media i nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług przez Blue Media.
6. Wszelkie reklamacje dotyczące realizacji usług przez Blue Media powinny być kierowane bezpośrednio do Blue Media. W przypadku skierowania przez Użytkownika reklamacji dotyczącej realizacji płatności przez Blue Media do POLD, reklamacja Użytkownika nie będzie rozpatrywana, a Użytkownik powinien skierować reklamację do Blue Media.
7. Z tytułu świadczenia usług przez Blue Media mogą być pobierane opłaty. Użytkownik informowany będzie o wysokości opłaty każdorazowo przed zawarciem umowy z Blue Media i skorzystaniem z usług obsługi płatności online.
8. Klienci korzystający z systemu e-płatności do realizacji płatności online, każdorazowo dokonujący przynajmniej jednej płatności, obciążani są prowizją za płatność w wysokości wskazanej w Regulaminie Blue Media, znajdującym na stronie internetowej Blue Media służącej do wykonania płatności.
9. Blue Media jest niezależnym administratorem danych osobowych Użytkownika, przetwarzanych w celu świadczenia obsługi płatności online. W celu skorzystania z usług Blue Media niezbędne jest podanie danych osobowych Użytkownika.
10. Sprzedawca dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu płatności, jakiego użył Klient, chyba że Klient wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami

§ 7 Reklamacje

Mają Państwo prawo do składania reklamacji dotyczących dostępu oraz funkcjonowania serwisów samoobsługowych. Reklamacje mogą Państwo złożyć:

- a) korespondencyjnie: **POLENERGIA Dystrybucja Sp. z o.o.; ul. Krucza 24/26, 00-526 Warszawa,**
- b) telefonicznie: **699 606 707**
- c) poprzez **formularz kontaktowy w serwisie Moja Polenergia,**
- d) osobiście w **Biurowi Obsługi Klientów.**

Reklamacje, wraz ze szczegółowym opisem zdarzenia będącego przedmiotem reklamacji, prosimy zgłaszać niezwłocznie po wystąpieniu zdarzenia. Państwa reklamacje, związane ze świadczeniem usługi serwisów samoobsługowych, rozpatrzymy w terminie do 14 dni.

§ 8

Świadczenie usług drogą elektroniczną

1. Każdy Klient od momentu skorzystania z danej Usługi zobowiązany jest do przestrzegania postanowień niniejszego Regulaminu oraz wszelkich innych regulaminów opublikowanych zgodnie z aktualnie obowiązującymi Ofertami.
2. Klient zobowiązany jest do przestrzegania zakazu nadużywania środków komunikacji elektronicznej oraz dostarczania do Systemów teleinformatycznych POLD następujących treści:
 - a) Powodujących zakłócanie pracy lub przeciążenie Systemów teleinformatycznych POLD lub innych podmiotów biorących bezpośredni lub pośredni udział w świadczeniu usług drogą elektroniczną,
 - b) Naruszających dobra osób trzecich, ogólnie przyjęte normy społeczne lub niezgodnych z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
3. POLD zaleca również stosowanie programów antywirusowych. POLD nie ponosi odpowiedzialności za działania jakichkolwiek programów destrukcyjnych (np. wirusów) w infrastrukturze informatycznej Klienta.
4. W przypadkach szczególnych mających wpływ na bezpieczeństwo lub stabilność Systemu teleinformatycznego, POLD ma prawo do czasowego zaprzestania lub ograniczenia świadczenia Usług, bez wcześniejszego powiadomienia i przeprowadzenia prac mających na celu przywrócenie bezpieczeństwa i stabilności Systemu teleinformatycznego.

§ 9

Dane osobowe

Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania przez Polenergię danych osobowych Użytkowników serwisu znajdują się w **Polityce Prywatności** stanowiącej integralną część niniejszego Regulaminu.

§ 10

Postanowienia końcowe

- 1) Jeżeli zmienimy treść Regulaminu – zamieścimy w serwisach samoobsługowych jego nową treść oraz poinformujemy Państwa o tym poprzez e-mail na 14 dni przed wejściem zmian w życie. Jeżeli nie zgodzą się Państwo na zmianę – mogą Państwo zrezygnować z serwisów samoobsługowych, bez ponoszenia kosztów. Rezygnacja z Serwisów następuje na podstawie § 3 ust. 5,6.
- 2) POLD nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w świadczeniu Usług wynikające z awarii lub przypadków wadliwego funkcjonowania Systemów teleinformatycznych Użytkownika, niewłaściwego działania oprogramowania dostarczanego przez podmioty trzecie, przerw w dostępie do internetu przez Użytkownika albo przerw w dostępności Serwisów spowodowanych okolicznościami nie leżącymi po stronie POLD .
- 3) POLD nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości dostępu do Usług wynikającej z błędnej rejestracji Klienta.
- 4) Regulamin znajdują Państwo na www.mojapolenergia.pl oraz w Serwisach. Regulamin wchodzi w życie w dniu 13.11.2020.
- 5) W przypadkach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają postanowienia powszechnie obowiązującego prawa, w tym w szczególności Kodeksu cywilnego z dnia 23 kwietnia 1964 r. (tj. Dz.U. z 2019 r. poz. 1145), ustawy Prawo Energetyczne z dnia 10 kwietnia 1997 r. (tj. Dz.U. z 2020 r. poz. 833), ustawy Prawo telekomunikacyjne z dnia 16 lipca 2004 r. (tj. Dz.U. z 2019 r. poz. 2460), ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną z dnia 18 lipca 2002 r. (tj. Dz.U. z 2020 r. poz. 344).