



w zakresie składania wniosków o zawarcie lub zmianę umowy oraz zawierania i zmiany umowy sprzedaży energii elektrycznej i świadczenia usług dystrybucyjnych dla odbiorców grup taryfowych G w gospodarstwach domowych.

I. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin określa zasady oraz warunki techniczne świadczenia usług drogą elektroniczną przez spółki wchodzące w skład Grupy Kapitałowej ESV, polegających na przyjmowaniu i rozpatrywaniu wniosków o zawarcie lub zmianę umowy oraz na zawieraniu i zmianie umowy sprzedaży energii elektrycznej i świadczenia usług dystrybucyjnych dla Odbiorców grup taryfowych G w gospodarstwach domowych za pośrednictwem poczty elektronicznej.
2. Regulamin został sporządzony zgodnie z art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
3. Regulamin określa w szczególności:
 - a) rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną,
 - b) warunki świadczenia usług drogą elektroniczną,
 - c) warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną,
 - d) tryb postępowania reklamacyjnego.
4. Regulamin jest nieodpłatnie udostępniany Użytkownikom w sposób umożliwiający jego pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie na stronie www.esv.pl.
5. Korzystanie z usług świadczonych drogą elektroniczną wymaga zapoznania się z Regulaminem i jego akceptacji.

II. Definicje

1. **Regulamin** – niniejszy Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną.
2. **Ustawa** – ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
3. **Usługodawca** – spółka wchodząca w skład Grupy Kapitałowej ESV, wskazana przez Użytkownika we Wniosku.
4. **Użytkownik** – osoba fizyczna będąca konsumentem w rozumieniu art. 22¹ ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny, korzystająca z usług świadczonych drogą elektroniczną, posiadająca dokument tożsamości umożliwiający jej identyfikację, w tym: numer PESEL lub ważny paszport lub dowód osobisty (w przypadku osób nieposiadających numeru PESEL).
5. **Konsument** – osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
6. **Usługa elektroniczna** – usługa świadczona drogą elektroniczną w rozumieniu Ustawy, polegająca na przyjmowaniu i rozpatrywaniu wniosków o zawarcie lub zmianę umowy oraz zawieraniu lub zmianie umowy sprzedaży energii elektrycznej i świadczenia usług dystrybucyjnych dla Odbiorców grup taryfowych G w gospodarstwach domowych za pośrednictwem poczty elektronicznej.
7. **Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną** – stosunek prawny powstały pomiędzy Usługodawcą a Użytkownikiem na zasadach określonych w Regulaminie, dotyczący świadczonej Usługi elektronicznej.
8. **Środki porozumiewania się na odległość** – rozwiązania techniczne, w tym urządzenia teleinformatyczne i współpracujące z nimi narzędzia programowe, umożliwiające indywidualne porozumiewanie się na odległość (bez jednoczesnej obecności stron) przy wykorzystaniu transmisji danych między systemami teleinformatycznymi, a w szczególności pocztę elektroniczną.
9. **Wniosek** – formularz elektroniczny przesyłany drogą e-mailową, służący do zawarcia lub zmiany Umowy kompleksowej.
10. **Umowa kompleksowa** – umowa sprzedaży energii elektrycznej i świadczenia usług dystrybucyjnych dla odbiorców z grup taryfowych G w gospodarstwach domowych.
11. **Odbiorca** – Użytkownik będący stroną Umowy kompleksowej.
12. **Grupy taryfowe G** – grupy taryfowe przeznaczone dla gospodarstw domowych zgodnie z przepisami prawa energetycznego.
13. **Polityka Prywatności** – dokument określający zasady przetwarzania danych osobowych dostępny na stronie www.esv.pl.
14. **RODO** – Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 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).
15. **Grupa Kapitałowa ESV (GK ESV)** – oznacza grupę spółek, w skład której wchodzi: ESV Spółka Akcyjna – jako spółka dominująca oraz spółki zależne od ESV S.A., których zestawienie jest dostępne na stronie www.esv.pl.

III. Rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną

1. Usługodawca świadczy Usługi elektroniczne polegające na przyjmowaniu i rozpatrywaniu wniosków dotyczących zawarcia lub zmiany umowy oraz na zawieraniu lub zmianie umowy sprzedaży energii elektrycznej i świadczenia usług dystrybucyjnych dla Odbiorców grup taryfowych G w gospodarstwach domowych za pośrednictwem poczty elektronicznej.
2. Zakres Usług elektronicznych obejmuje w szczególności:
 - a) przyjmowanie Wniosków oraz załączników przesłanych na adres e-mail: bok@esv.pl,
 - b) przekazywanie Użytkownikowi informacji dotyczących realizacji Wniosku na adres e-mail wskazany we Wniosku,
 - c) przysyłanie Użytkownikowi przygotowanej Umowy kompleksowej lub aneksu w formacie PDF na adres e-mail wskazany we Wniosku,
 - d) przysyłanie Użytkownikowi podpisanej przez Usługodawcę Umowy kompleksowej lub aneksu w formacie PDF na adres e-mail wskazany we Wniosku.
3. Korzystanie z Usług świadczonych drogą elektroniczną jest dobrowolne i bezpłatne.
4. Użytkownik jest zobowiązany do przestrzegania postanowień Regulaminu od chwili podjęcia pierwszej czynności zmierzającej do korzystania z Usług świadczonych drogą elektroniczną.

IV. Wymagania techniczne

1. Do prawidłowego korzystania z Usług świadczonych drogą elektroniczną wymagane jest:
 - a) urządzenie z dostępem do Internetu,
 - b) aktualna przeglądarka internetowa obsługująca HTML5 i JavaScript,
 - c) aktywne konto poczty elektronicznej (e-mail),
 - d) możliwość odczytu plików PDF.
2. Dla zachowania bezpieczeństwa, zaleca się, aby urządzenie, z którego korzysta Użytkownik posiadało w szczególności:
 - a) system antywirusowy z najnowszą wersją definicji wirusów i uaktualnień (zaleca się, aby program antywirusowy był stale aktualizowany, niezwłocznie po ukazaniu się aktualizacji możliwych do zainstalowania),
 - b) skuteczną zaporę bezpieczeństwa (firewall),
 - c) zainstalowane wszystkie dostępne aktualizacje systemu operacyjnego oraz przeglądarki internetowej, które dotyczą bezpieczeństwa.
3. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w świadczeniu Usług drogą elektroniczną, jeżeli wynikają one z przyczyn leżących po stronie Użytkownika lub z innych okoliczności niezależnych od Usługodawcy, w szczególności za:
 - a) problemy techniczne, ograniczenia lub nieprawidłowe działanie sprzętu, oprogramowania lub łącza internetowego, z którego korzysta Użytkownik,
 - b) nieprawidłowe działanie systemu teleinformatycznego Użytkownika,
 - c) przerwy w świadczeniu Usług drogą elektroniczną spowodowane awariami, pracami technicznymi, konserwacyjnymi lub innymi zdarzeniami o charakterze technicznym, na które Usługodawca nie ma wpływu.

V. Zasady korzystania z usług drogą elektroniczną

1. Użytkownik zobowiązany jest do korzystania z Usług świadczonych drogą elektroniczną zgodnie z przepisami prawa powszechnie obowiązującego i postanowieniami Regulaminu.
2. Warunkiem zawarcia lub zmiany Umowy kompleksowej jest:
 - a) wypełnienie przez Użytkownika Wniosku oraz przesłanie go Usługodawcy co najmniej w formie dokumentowej wraz z wymaganymi załącznikami na adres e-mail: bok@esv.pl.
 - b) weryfikacja kompletności i poprawności Wniosku oraz załączników przez Usługodawcę,
 - c) po pozytywnej weryfikacji Wniosku oraz załączników: przesłanie Użytkownikowi podpisanej Umowy kompleksowej albo aneksu w formacie PDF, zaszyfrowanej numerem PESEL Użytkownika, której Użytkownik nie musi ani podpisywać, ani odsyłać, na adres e-mail wskazany we Wniosku.
3. Usługodawca może zlecić montaż licznika lub inne czynności wynikające z zawarcia lub zmiany Umowy kompleksowej po pozytywnej weryfikacji poprawności złożonego Wniosku. W przypadku otrzymania niekompletnych danych do zawarcia lub zmiany Umowy kompleksowej, Usługodawca poinformuje telefonicznie lub wezwie Użytkownika drogą elektroniczną do uzupełnienia brakujących informacji lub danych.
4. Zawarcie Umowy kompleksowej lub aneksu do umowy pomiędzy Usługodawcą a Użytkownikiem następuje po pozytywnej weryfikacji Wniosku oraz w momencie podpisania Umowy kompleksowej lub aneksu przez Usługodawcę.
5. Warunki Umowy, w szczególności, zasady zmiany i rozwiązania lub odstąpienia od Umowy, przedmiot i zakres Umowy, okres na jaki Umowa została zawarta, prawa i obowiązki stron Umowy, cena, oraz warunki jej wykonywania, określone są w Umowie kompleksowej, aneksie oraz załącznikach, w tym w szczególności w OWU, udostępnionych Użytkownikowi i przesłanych do Użytkownika w formie umożliwiającej ich pobranie, utrwalenie i wydrukowanie.
6. Zabronione jest przysyłanie przez Użytkownika treści o charakterze bezprawnym, w szczególności obraźliwym, treści mogących wprowadzić w błąd oraz treści zawierających wirusy lub mogących wywołać zakłócenia lub uszkodzenia systemów teleinformatycznych.
7. Użytkownik ponosi odpowiedzialność za prawdziwość i kompletność danych podanych we Wniosku.
8. Usługodawca informuje, że korzystanie z Usług świadczonych drogą elektroniczną może wiązać się z wystąpieniem zagrożeń typowych dla korzystania z sieci Internet, w szczególności takich jak: złośliwe oprogramowanie, próby nieuprawnionego dostępu do danych lub phishing.
9. Użytkownik powinien stosować odpowiednie środki techniczne i organizacyjne, w tym aktualne oprogramowanie antywirusowe oraz zabezpieczenia systemowe, w celu ograniczenia ryzyka wystąpienia wskazanych zagrożeń.

VI. Zawarcie i rozwiązanie umowy o świadczenie usług elektronicznych

1. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną zostaje zawarta z chwilą przesłania przez Użytkownika treści wiadomości e-mail zawierającej Wniosek.
2. Przesłanie wiadomości e-mail oznacza potwierdzenie zapoznania się przez Użytkownika z treścią Regulaminu oraz jego akceptację.
3. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną zawierana jest na czas nieoznaczony.
4. Użytkownik może rozwiązać umowę o świadczenie Usług drogą elektroniczną w każdym czasie, bez podawania przyczyny poprzez wysłanie oświadczenia o rozwiązaniu umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną w formie elektronicznej na adres e-mail: bok@esv.pl lub pisemnej.
5. Usługodawca, może rozwiązać umowę o świadczenie Usług drogą elektroniczną z zachowaniem 14-dniowego okresu wypowiedzenia, z ważnych przyczyn, w szczególności w przypadku:
 - a) naruszenia przez Użytkownika postanowień Regulaminu lub przepisów prawa,
 - b) utraty przez Usługodawcę możliwości technicznych do świadczenia Usług drogą elektroniczną.
6. Rozwiązanie umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną skutkuje:
 - a) utratą przez Użytkownika możliwości korzystania z Usług elektronicznych świadczonych przez Usługodawcę,
 - b) brakiem dalszej odpowiedzialności Usługodawcy za realizację Wniosków i przekazywanie informacji po dacie rozwiązania umowy.
7. Rozwiązanie umowy o świadczenie Usług drogą elektroniczną nie powoduje rozwiązania Umowy kompleksowej.

VII. Prawo odstąpienia od Umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną

1. Użytkownik będący konsumentem ma prawo odstąpić od Umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną zawartej na odległość w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia, bez podania przyczyny.
2. Oświadczenie o odstąpieniu można przesłać: na adres e-mail: bok@esv.pl lub listownie na adres siedziby Usługodawcy.
3. Wzór formularza odstąpienia od umowy dostępny jest na stronie www.esv.pl.
4. Prawo odstąpienia nie przysługuje, jeżeli Usługodawca wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą Konsumenta przed upływem terminu do odstąpienia.
5. Powyższe uprawnienie dotyczy wyłącznie Umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną i nie ma zastosowania do Umowy kompleksowej, która jest uregulowana odrębnymi dokumentami.

VIII. Reklamacje

1. Użytkownikowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji dotyczącej świadczonych przez Usługodawcę Usług drogą elektroniczną.
2. Reklamacje mogą być składane za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail: bok@esv.pl lub listownie na adres siedziby Usługodawcy.
3. Prawidłowo złożona reklamacja powinna zawierać co najmniej następujące dane:
 - a) oznaczenie Użytkownika (imię, nazwisko, adres),
 - b) przedmiot reklamacji,
 - c) okoliczności uzasadniające reklamację.
4. O sposobie rozpatrzenia reklamacji Usługodawca poinformuje Użytkownika w formie co najmniej dokumentowej w terminie do 14 dni od dnia jej otrzymania.
5. Reklamacja rozpatrzona zgodnie z postanowieniami Regulaminu nie podlega dalszemu ani ponownemu rozpatrzeniu.

IX. Ochrona danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych jest wybrana przez Użytkownika we Wniosku Spółka GK ESV.
2. Dane osobowe przetwarzane są w celu zawarcia Umowy o świadczenie usług elektronicznych, realizacji Usługi elektronicznej oraz spełnienia obowiązków prawnych.
3. Szczegółowe zasady przetwarzania danych osobowych Użytkowników dostępne są na stronie www.esv.pl w zakładce RODO i Polityce Prywatności.

X. Postanowienia końcowe

1. Regulamin podlega prawu polskiemu.
2. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem zastosowanie mają przepisy prawa powszechnie obowiązującego, w tym w szczególności ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta oraz ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny.
3. Usługodawca zastrzega sobie prawo zmiany Regulaminu. Zmiany publikowane będą na stronie www.esv.pl.
4. Kontakt z Usługodawcą jest możliwy poprzez adres e-mail: bok@esv.pl lub pod numerem telefonu 71 303 50 70.
5. Regulamin obowiązuje od dnia 01 lutego 2026 r.