

Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną dla PORTALU ENERGETYCZNEGO

Obowiązuje od dnia 01.05.2026

SUENA Sp. z o.o. z siedzibą w Rybniku, ul. Majątkowa 2, 44-207 Rybnik, zarejestrowaną w Sądzie Rejonowym w Gliwicach, X Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000392778, NIP: 6423171396, REGON: 242630297, kapitał zakładowy 5.000,00 PLN, którą reprezentuje: Aleksandra Rojczyk - Prezes Zarządu lub Leszek Rojczyk - Członek Zarządu, zwaną dalej "Operatorem".

Preambuła

Niniejszy Regulamin usług świadczonych drogą elektroniczną zwany dalej RŚUDE został opracowany, aby uprościć Umowy świadczenia usług zawierane odrębnie z Zamawiającymi przez Operatora lub inny podmiot, któremu Operator udzielił sublicencji na oferowanie usług z wykorzystaniem funkcjonalności PORTALU ENERGETYCZNEGO.

Warunkiem korzystania z PORTALU ENERGETYCZNEGO jest zawarcie odrębnej, dedykowanej umowy na świadczenie usług a niniejszy RŚUDE stanowi załącznik do tej Umowy. Zapisy Umowy mają pierwszeństwo nad zapisami RŚUDE.

Wszystko to ma na celu uczynienie niniejszego RŚUDE ramą warunków technicznych funkcjonowania platformy a zakres korzystania z udostępnionej funkcjonalności oraz warunki finansowe uzgadniane będą w dedykowanej Umowie z Zamawiającym.

§1

1. Niniejszy RŚUDE określa zasady i warunki techniczne świadczenia usług drogą elektroniczną za pomocą strony internetowej SUENA Sp. z o.o. tj. <https://suena.pl> zgodnie z art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz.U. z 2020 r. poz. 344 z późn. zm.).
2. Korzystanie z PORTALU ENERGETYCZNEGO jest równoznaczne z akceptacją niniejszego RŚUDE. W momencie zaakceptowania RŚUDE podczas rejestracji zawierana jest umowa SaaS o świadczenie usługi elektronicznej polegającej na udostępnieniu funkcjonalności PORTALU ENERGETYCZNEGO.

§2 Słownik Pojęć

Definicje pojęć, użyte w Regulaminie określają:

- a. **Operator** – firma SUENA Sp. z o.o. udostępniająca usługi w modelu SaaS.
- b. **Zamawiający** - podmiot korzystający z Usług, który jest stroną Umowy będący osobą prawną, który zobowiąże się do przestrzegania Regulaminu.

- c. **PORTAL ENERGETYCNY** - aplikacja internetowa zwana dalej „platformą”, posiadająca kilka funkcjonalności szczegółowo opisanych w Załączniku nr 2 do niniejszego RŚUDE.
- d. **Usługa** - działanie podejmowane w celu zaspokojenia określonej potrzeby Zamawiającego, które następuje poprzez wysłanie, przetworzenie i odebranie danych za pomocą systemów teleinformatycznych, na indywidualne żądanie Zamawiającego, bez jednoczesnej obecności stron, przy czym dane te są transmitowane za pośrednictwem sieci publicznych w rozumieniu Prawa telekomunikacyjnego.
- e. **Umowa** – umowa usług doradczych zawarta pomiędzy Zamawiającym a SUENA Sp. z o. o. lub Zamawiającym a Energia Optimum Sp. z o. o., która posiada udzieloną sublicencję niewyłączną udzieloną przez SUENA Sp. z o. o.
- f. **Przeglądarka internetowa** - program komputerowy umożliwiający pobieranie i wyświetlanie stron internetowych umieszczonych na serwerze internetowym.
- g. **Prawo telekomunikacyjne** - ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne (t.j. Dz.U. z 2021, poz. 576, z późn. zm.).
- h. **Cookies** tzw. ciasteczka, czyli pliki tekstowe zapisywane automatycznie na dysku lokalnym komputera przez Przeglądarkę internetową i przechowujące informacje dot. odwiedzin takie jak np. typ Przeglądarki itp.
- i. **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.
- j. **System teleinformatyczny** - zespół współpracujących ze sobą urządzeń informatycznych i oprogramowania, zapewniający przetwarzanie i przechowywanie, a także wysyłanie i odbieranie danych poprzez sieci telekomunikacyjne za pomocą właściwego dla danego rodzaju sieci urządzenia końcowego w rozumieniu Prawa telekomunikacyjnego.
- k. **Środki komunikacji elektronicznej** - rozwiązania techniczne, w tym urządzenia teleinformatyczne i współpracujące z nimi narzędzia programowe, umożliwiające indywidualne porozumiewanie się na odległość przy wykorzystaniu transmisji danych między Systemami teleinformatycznymi, a w szczególności pocztę elektroniczną.
- l. **Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną** - ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz.U. z 2020, poz. 344 z późn. zm.).
- m. **Termin rozpoczęcie świadczonych usług** - rozpoczyna się w momencie skutecznego dokonania rejestracji na platformie i utworzenia konta Zamawiającego.
- n. **SLA z ang. Service Level Agreement** – Umowa utrzymania i systematycznego poprawiania ustalonego między Zamawiającym, a Operatorem poziomu jakości usług poprzez stały cykl obejmujący: uzgodnienia, monitorowanie usługi, raportowanie, przegląd osiągniętych wyników oraz kary umowne za niewywiązywanie się z zobowiązań.

§3 Informacje podstawowe

1. Operator świadczy Usługi na rzecz Zamawiających w zakresie i na warunkach określonych w Umowie i niniejszym RŚUDE, świadczenie Usługi ma charakter komercyjny.
2. Wszelkie autorskie prawa majątkowe i prawa pokrewne do platformy, jego kodu źródłowego, interfejsu oraz funkcjonalności oprogramowania stanowią własność intelektualną Operatora. Zamawiający uzyskuje jedynie licencję na korzystanie z platformy na warunkach określonych w umowie i niniejszym RŚUDE.
3. Wszelkie prawa do usług Operatora, w tym majątkowe prawa autorskie, prawa własności intelektualnej w szczególności do jego nazwy, domen internetowych, stron internetowych, a także do wzorców, formularzy, logotypów należą do Operatora, a korzystanie z nich może następować wyłącznie w sposób określony i zgodny z Umową oraz RŚUDE.
4. Wszelkie dane wprowadzone do bazy platformy przez Zamawiającego stanowią jego własność. Operator umożliwia pobranie danych przez Zamawiającego w formie plików .xlsx i .pdf w terminie do dnia zakończenia obowiązywania umowy. Jeżeli umowa zostanie rozwiązana w trybie natychmiastowym z tytułu braku akceptacji zmian RŚUDE zgodnie z §7 ust. 2 dane będą dostępne przez okres 14 dni od daty przesłania do Zamawiającego informacji o planowanych zmianach RŚUDE . Po tym terminie dane dla Zamawiającego stają się niedostępne.
5. Warunki SLA oraz kary umowne za obniżenie gwarantowanej dostępności Usługi znajdują się w Załączniku nr 1.
6. Operator nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne, bądź ograniczenia oprogramowania lub sprzętu, z którego korzysta Zamawiający, a które uniemożliwiają mu korzystanie z określonych Usług.
7. Dostęp do platformy jest możliwy w okresie obowiązywania Umowy.
8. Zamawiający jest Administratorem danych w zakresie korzystania z usług Operatora. Zasady przetwarzania danych dostosowane do świadczonych przez Operatora usług znajdują się w Załączniku nr 2.
9. Operator dołoży starań, aby korzystanie z platformy było możliwe za pomocą wykorzystania popularnych przeglądarek internetowych, systemów operacyjnych, typów urządzeń oraz typów połączeń internetowych. Minimalne wymagania techniczne umożliwiające korzystanie z usług Operatora to przeglądarka internetowa EDGE, Chrome lub FireFox w najnowszej dostępnej wersji, z włączoną obsługą języka Javascript oraz łącze internetowe o przepustowości co najmniej 2 Mbit/s i sprzęt umożliwiający obsługę stron internetowych. Usługi Operatora są zoptymalizowane dla minimalnej rozdzielczości ekranu 1280x768 pikseli.

10. Operator nie gwarantuje poprawności pracy Systemu teleinformatycznego Zamawiającego i nie ponosi odpowiedzialności w przypadku niespełnienia wymagań sprzętowych i stosowania niezalecanych przeglądarek internetowych.
11. Zakazane jest wykorzystywanie przez kogokolwiek usług świadczonych przez Operatora w sposób sprzeczny z prawem, dobrymi obyczajami, naruszający dobra osobiste osób trzecich lub uzasadnione interesy Operatora oraz dostarczanie i umieszczanie przez kogokolwiek treści o charakterze bezprawnym w ramach usług świadczonych przez Operatora.
12. Odpowiedzialność Operatora ograniczona jest do kwoty wynagrodzenia zapłaconego przez Zamawiającego za ostatnie 12 miesięcy. Operator nie ponosi odpowiedzialności za utracone korzyści, utratę danych wynikającą z braku kopii zapasowych po stronie Zamawiającego oraz szkody wynikające z działania oprogramowania osób trzecich.
13. Operator zobowiązuje się do nie wysyłania treści o charakterze bezprawnym w rozumieniu art. 8 ust. 3 pkt 2 lit. b) Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
14. Ceny świadczonej Usługi, warunki płatności i uregulowania związane z rozliczeniem za świadczone usługi określone są w Umowie.
15. Zasady przetwarzania danych osobowych uregulowane są w Umowie.

§4 Zasady dostępu do platformy

1. Dostęp do platformy możliwy jest po zawarciu Umowy.
2. Operator przekaze w terminie 2 dni roboczych po zawarciu Umowy unikalny kod umożliwiający rejestrację na platformie i założenie konta Zamawiającego.
3. Po dokonaniu rejestracji Operator dokonuje akceptacji procesu rejestracji co umożliwia utworzenie konta i logowanie się do platformy.
4. Do Platformy logowanie następuje z użyciem loginu i hasła uzyskanego od Operatora.
5. Login to adres e-mail. Jest on wymagany do rejestracji i logowania na platformie.
6. W ramach funkcjonalności platformy możliwe jest dodawanie użytkowników o statusie Nabywcy i Płatnika. Dodając użytkownika do platformy (poprzez utworzenie dla niego oddzielnego konta dostępowego) Zamawiający oświadcza, że udziela temu użytkownikowi pełnomocnictwa do podejmowania czynności i wprowadzania danych w zakresie określonym nadanymi uprawnieniami.
7. Ze względów bezpieczeństwa:
 - a. Zamawiający i upoważnieni przez niego użytkownicy powinni chronić swoje hasło w celu zabezpieczenia przed dostępem do konta osób nieuprawnionych;
 - b. hasło powinno składać się z co najmniej 8 i nie więcej niż 20 znaków i zawierać dwa znaki z grup: mała litera, wielka litera, cyfra, znak specjalny.

- c. w każdej chwili istnieje możliwość zmiany hasła poprzez wykorzystanie do tego odpowiedniej zakładki, zmiana adresu email wymaga zresetowania istniejącego konta, uzyskania od Operatora nowego unikalnego kodu i dokonania ponownej rejestracji,
 - d. jeżeli występuje problem z założeniem konta lub z zalogowaniem się do platformy należy skontaktować się z Operatorem za pomocą poczty elektronicznej wysyłając informację na adres email: portal@suen.pl
8. Operator ma prawo do zablokowania dostępu do platformy, jeśli zachodzą podejrzenia:
- a. rażącego naruszania przez Zamawiającego lub upoważnionych przez niego użytkowników zasad korzystania z platformy np. jeśli zachodzi podejrzenie wykorzystania do procesu logowania botów lub innych mechanizmów automatycznych,
 - b. naruszenia przepisów prawa dotyczących wykorzystywania platformy,
 - c. jeśli zachowanie podczas logowania naraża na ryzyko bezpieczeństwo platformy lub zagraża interesowi innych użytkowników, Operator zastrzega sobie prawo do odebrania dostępu do platformy poprzez zablokowanie konta Użytkownika. Jeżeli ustaną przyczyny, które spowodowały blokadę dostępu do platformy, konto zostanie odblokowane.
9. Zablokowanie dostępu do Platformy nie powoduje usunięcia konta Użytkownika.

§5 Zakres świadczonych usług

1. Niniejszy RŚUDE obejmuje Usługi świadczone drogą elektroniczną, których zakres uregulowany jest w Umowie.
2. Aktualny zakres oferowanych usług Zamawiającym oraz funkcjonalność platformy dostępny jest w Załączniku nr 2 do niniejszego RŚUDE.
3. W związku z ciągłym rozwojem Usług ich zakres funkcjonalny może ulegać zmianom.
4. Informacje o modyfikacjach są publikowane na ww. stronach internetowych i nie stanowią zmiany RŚUDE.
5. Strona internetowa Operatora jest dostępna dla Zamawiających przez 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu. Operator zastrzega sobie możliwość dokonywania przerw w dostępie do Usługi w związku z koniecznością przeprowadzenia okresowej konserwacji.
6. Czasem właściwym dla Strony internetowej Operatora jest czas właściwy dla terytorium Polski.
7. Operator zastrzega na swoją rzecz prawo do bieżącego usuwania adresów poczty elektronicznej podanych w niedokończonym procesie rejestracji Zamawiającego (brak przypisanego konta do adresu poczty elektronicznej).
8. Operator nie kontroluje środowiska komputerowego Zamawiającego, zaleca jednak, aby Zamawiający upewnił się przed skorzystaniem ze Strony internetowej Operatora, czy jego

środowisko komputerowe jest bezpieczne i zgodne z wymaganiami. Operator nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne konsekwencje nie stosowania się do powyższych zaleceń.

9. Operator zaleca stosowanie programów antywirusowych. Operator nie ponosi odpowiedzialności za działania jakichkolwiek programów destrukcyjnych (np. wirusów) w infrastrukturze informatycznej Zamawiającego.
10. W przypadkach szczególnych mających wpływ na bezpieczeństwo lub stabilność Systemu teleinformatycznego, Operator ma prawo do czasowego zaprzestania lub ograniczenia świadczenia Usług, bez wcześniejszego powiadomienia i przeprowadzenia prac mających na celu przywrócenie bezpieczeństwa i stabilności Systemu teleinformatycznego.
11. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi spowodowane siłą wyższą, w tym awariami infrastruktury zewnętrznej, w tym Systemu teleinformatycznego i Środków komunikacji elektronicznej, atakami DDoS-

§6 Wsparcie techniczne i składanie reklamacji

1. Zamawiający może zgłaszać zapytania natury technicznej, uwagi i reklamacje związane z świadczonymi Usługami wykorzystując pocztę elektroniczną i przysyłając je na adres portal@suen.pl
2. Rozpatrzenie zapytań natury technicznej i uwag następuje na bieżąco. Operator odpowiada na reklamację związaną ze świadczeniem Usług w terminie do 14 dni roboczych.
3. Reklamacja powinna być kierowana na adres e-mail: portal@suen.pl i powinna zawierać co najmniej dane umożliwiające Operatorowi identyfikację Zamawiającego, konkretny opis przyczyny reklamacji oraz dane kontaktowe (nr telefonu lub adres e-mail) do osoby uprawnionej do kontaktu z Operatorem po stronie Zamawiającego w zakresie danej reklamacji.

§7 Zmiany RŚUDE oraz postanowienia końcowe

1. Operator zastrzega sobie prawo zmiany RŚUDE. O treści zmian każdy Zamawiający zostanie poinformowany przez wysłanie e-maila na adres mailowy używany w procesie logowania zawierającego projekt nowego RŚUDE lub zestawienie dokonanych w RŚUDE zmian.
2. Poinformowanie o zmianie RŚUDE, w sposób określony powyżej, nastąpi nie później niż na 14 dni kalendarzowych przed wprowadzeniem zmian w RŚUDE. W przypadku gdy Zamawiający nie akceptuje nowej treści RŚUDE, jest on uprawniony, w terminie 14 dni od dnia poinformowania o zmianie RŚUDE, do rozwiązania zawartej umowy w trybie natychmiastowym, bez okresu wypowiedzenia. Zakończenie umowy następuje poprzez

wystosowanie do Operatora, pod rygorem nieważności, pisemnego oświadczenia na adres e-mail: portal@suen.pl.

3. Niniejszy Regulamin jest dostępny na stronie Operatora.
4. Załączniki stanowią integralną część Regulaminu.
5. Zamawiający zobowiązany jest do przestrzegania zakazu nadużywania środków komunikacji elektronicznej oraz dostarczania do Systemów teleinformatycznych Operatora następujących treści:
 - a. powodujących zakłócanie pracy lub przeciążenie Systemów teleinformatycznych Operatora 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.
6. W sprawach nieuregulowanych postanowieniami Umowy i niniejszego RŚUDE zastosowanie mają przepisy ustawy Kodeks cywilny oraz inne powszechnie obowiązujące przepisy prawa właściwe dla zakresu świadczonych usług.

Załączniki:

1. SLA (Service Level Agreement)
2. Zakres funkcjonalności
3. Polityka prywatności



Aleksandra Rojczyk, 30.04.2026