

Regulamin Elektryk 24H_Firma

Regulamin, który czytasz, zwany dalej: „**Regulaminem**” dotyczy usługi nazwanej przez nas „**Elektryk 24H_Firma**”, która jest świadczona przez nas w ramach zawartej przez naszych klientów z nami umowy obejmującej tę usługę, zwanej dalej „**Usługą**”.

Kiedy w Regulaminie używamy wyrażeń „**my**” i „**nas**”, mamy na myśli:

- a) **TAURON Sprzedaż sp. z o.o.**, ul. Łagiewnicka 60, 30-417 Kraków, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Kraków-Śródmieście w Krakowie XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000270491, nr NIP 6762337735, nr REGON 120378027, kapitał zakładowy: 479 029 800,00 zł.
- albo
- b) **TAURON Sprzedaż GZE sp. z o.o.**, ul. Dworcowa 25, 44-100 Gliwice, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Gliwicach X Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000036971, nr NIP 6312241337, nr REGON 27655148, kapitał zakładowy: 27.688.500,00 zł.

Na potrzeby tego Regulaminu wszędzie tam, gdzie użyliśmy zwrotu „**Ty**” mamy na myśli Ciebie, czyli naszego klienta.

W Regulaminie znajdziesz:

- opis świadczeń składających się na Usługę,
- opis Awarii, które zostaną usunięte,
- zasady, według których możesz skorzystać z Usługi,
- Twoje prawa i obowiązki w ramach Usługi.

W ramkach umieściliśmy ważne dla Ciebie informacje oraz przykłady – są one integralną częścią Regulaminu.

Prosimy, przeczytaj ten tekst uważnie.

Twój dostawca prądu – TAURON

Co warto zapamiętać

Naprawiamy:

- Wewnętrzną instalację elektryczną, z wyłączeniami i na zasadach określonych w dalszej części Regulaminu.

Awarię możesz zgłosić przez całą dobę pod numerem 22 890 29 29 (opłata jak za zwykle połączenie telefoniczne, zgodnie z taryfą operatora).

Żeby przyjąć zgłoszenie, potrzebujemy danych przedsiębiorcy, z którym zawarliśmy umowę z Usługą, tj. jego nazwę, numer NIP, numer adresata (płatnika) lub numer PPE, adres miejsca Awarii, Twój numer telefonu oraz krótki opisu Awarii. Numer adresata (płatnika) i numer PPE znajdziesz na fakturze za prąd.

Definicje – czyli jak rozumiemy terminy, które piszemy wielką literą

1. W Regulaminie używamy pojęć:
 - a) **Akt terroryzmu** – działania, których celem jest wprowadzenie chaosu, zastraszenie ludności i dezorganizacja życia publicznego.
 - b) **Awaria wewnętrznej instalacji elektrycznej (Awaria)** - nagłe i niespodziewane uszkodzenie, które spowodowało, że instalacja nie działa prawidłowo.
 - c) **Bezpiecznik** - zabezpieczenie elektryczne wewnętrznej instalacji elektrycznej i odborników elektrycznych przed ich uszkodzeniem z powodu wystąpienia nadmiernego natężenia prądu.
 - d) **Cennik** – zbiór cen i stawek opłat za energię elektryczną i inne usługi, które Ci świadczymy. Znajdziesz w nim też zasady rozliczeń oraz warunki, jakie musisz spełnić, żeby z niego skorzystać.
 - e) **Części zamienne** – części wyprodukowane przez producenta urządzenia danej marki lub zgodnie ze specyfikacjami i standardami produkcyjnymi producenta urządzenia oraz takie, które są tej samej jakości co części stosowane do montażu urządzeń danej marki przez jego producenta.
 - f) **Diagnostyka** – wszystkie działania, które podejmuje Specjalista, żeby wykryć przyczynę Awarii.
 - g) **Przedsiębiorca** – Klient będący osobą fizyczną, osobą prawną lub jednostką organizacyjną niebędącą osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną, która dokonuje z nami czynności prawnej związanej bezpośrednio z swoją działalnością gospodarczą lub zawodową.
 - h) **PPE (Punkt Poboru Energii)** – punkt w sieci elektroenergetycznej, w którym odbierasz prąd i w którym jest licznik (urządzenie pomiarowe). Jeśli pod tym samym adresem znajduje się więcej niż jeden licznik, to każdy z nich jest osobnym PPE. Najczęściej jest to adres lokalu lub pomieszczenia gospodarczego, do którego dostarczamy prąd.
 - i) **Regulamin** – niniejszy dokument.

- j) **Specjalista** – elektryk, który posiada odpowiednie kwalifikacje do usunięcia Awarii.
- k) **Umowa** – Umowa Kompleksowa Dotycząca Energii Elektrycznej albo Umowa Sprzedaży Energii Elektrycznej, którą z nami zawarłeś.
- l) **Wewnętrzna instalacja elektryczna** – układ przewodów i urządzeń w budynku lub lokalu użytkowym mający początek w zabezpieczeniach zalicznikowych (obwodowych), a kończąca się gniazdami wtykowymi, wyłącznikami, wyłącznikami i wypustami oświetleniowymi.

Co jest ważne na początek

- 2. Z Usługi możesz korzystać tylko wtedy, gdy jesteś Przedsiębiorcą.
- 3. Awarie możesz zgłaszać w okresie, w którym obowiązuje Cennik na tą Usługę. Cennik jest integralną częścią zawartej między nami Umowy.

Przykład

W przypadku gdy zawarłeś z nami Umowę i w ramach tej Umowy wybrałeś Cennik z Usługą obowiązujący od 15 maja do 30 kwietnia następnego roku. Zatem z Usługi możesz korzystać od 15 maja do 30 kwietnia następnego roku.

- 4. W celu akceptacji Regulaminu niezbędne jest, abyś złożył nam oświadczenie o jego akceptacji. Jest ono jednym z warunków, który powoduje, że zawierasz z nami Umowę z wybranym Cennikiem obejmującym Usługę.
- 5. Usługę świadczymy na terenie Polski.
- 6. Usługę wykonujemy przy współpracy z naszym partnerem biznesowym - zlecamy wykonanie tej Usługi dla Ciebie w naszym imieniu.

Co obejmuje Usługa

- 7. W ramach Usługi:
 - a) organizujemy i pokrywamy koszty dojazdu, Diagnostyki, robocizny oraz koszty Części zamienionych lub materiałów, użytych do naprawy przez Specjalistów t.j. odpowiednio:
 - a. elektryk – w przypadku Awarii wewnętrznej instalacji elektrycznej,
 - b) przywracamy do sprawności Wewnętrzną instalację elektryczną, która znajduje się pod Twoim adresem PPE,
 - c) naprawiamy wyłącznie:
 - a. przewody Wewnętrznej instalacji elektrycznej – m.in. mechaniczne uszkodzenia przewodów elektrycznych zabudowanych w ścianach lub upalone końcówki przewodów elektrycznych,
 - b. uszkodzone izolacje lub awarie, które nastąpiły w wyniku przeciążenia instalacji, jeśli było to działanie nieumyślne,
 - c. awarie, które powodują, że uruchamiają się zabezpieczenia czyli Bezpieczniki, jeśli te zabezpieczenia nie należą do dystrybutora,
 - d. gniazdka, łączniki instalacyjne i wypusty oświetleniowe, czyli miejsca, do których montuje się oświetlenie – m.in. mechaniczne uszkodzenia po ich nieumyślnym wyrwaniu,

- e. przyłącza napowietrzne lub kablowe, które są Twoją własnością i łączą Wewnętrzną instalację elektryczną z siecią dystrybutora.

Czego Usługa nie obejmuje

- 8. Nie usuwamy awarii ani uszkodzeń:
 - a) źródeł światła (żarówek, świetlówek, halogenów, LED-ów itp.),
 - b) Bezpieczników, z wyłączeniem wyłączników różnicowoprądowych,
 - c) zasilaczy, transformatorów, listew zasilających, przedłużaczy,
 - d) podziemnych linii i instalacji energetycznych,
 - e) linii energetycznych lub instalacji, za których naprawę lub konserwację odpowiada administracja budynku, dystrybutor prądu lub inne służby techniczne np. usunięcie awarii licznika prądu, wymiana licznika lub podłączenie licznika prądu, zdjęcie plomb z licznika, usunięcie awarii na sieci dystrybucyjnej,
 - f) o charakterze estetycznym,
 - g) urządzeń elektrycznych,
 - h) które powstały, ponieważ użytkujesz lub konserwujesz instalację niezgodnie z przepisami bezpieczeństwa,
 - i) które Ty lub osoba trzecia, spowodowaliście z winy umyślnej lub rażącym niedbalstwem, chyba, że pomimo rażącego niedbalstwa jest to uzasadnione z uwagi na względ na zasady słuszności (przykład w ramce poniżej),

Przykład

Widzisz, że z lodówki wydobywa się dym. Nie możesz dostać się do wtyczki i po wyłączeniu bezpieczników celowo przecinasz przewody w ścianie, żeby wyłączyć lodówkę z prądu. Niszczysz instalację elektryczną, bo inaczej jest ryzyko, że mogłoby to powodować pożar, w wyniku którego straty mogłyby być większe - zniszczona mogłaby być cała kuchnia. W tej sytuacji, pomimo, że celowo niszczysz instalację elektryczną, naprawimy ją w ramach tej Usługi.

- j) które powstały w związku z działaniami wojennymi, stanem wojennym, stanem wyjątkowym, Akta terrorizmu, strajkami lub niepokojami społecznymi,
 - k) które powstały, ponieważ oddziaływała energia jądrowa, promienie laserowe, maserowe, promieniowanie jonizujące, pole magnetyczne lub skażenie radioaktywne,
 - l) prac remontowych np. nie położymy nowego tynku czy płytek ceramicznych w miejscu, w którym zostały one usunięte przez Specjalistę w celu usunięcia Awarii,
 - m) polegających na remoncie instalacji,
 - n) o których istnieniu wiesz, kiedy przyjmujesz naszą ofertę z Usługą.
- 9. W ramach Usługi nie wykonamy żadnych prac, które nie są Awarią i zostały wykluczone w Regulaminie np. nie wykonujemy konserwacji, przeglądów instalacji, nie wykonamy dodatkowych gniazdek lub dodatkowych punktów świetlnych.

Co zrobić w razie awarii

10. Gdy chcesz zgłosić Awarię, zadzwoń pod numer 22 890 29 29 (opłata jak za zwykłe połączenie telefoniczne, zgodnie z taryfą operatora). Poprosimy Cię o poniższe dane – numer adresata (płatnika) i numer PPE znajdziesz na fakturze za prąd:
 - a) nazwa przedsiębiorcy,
 - b) numer NIP,
 - c) numer adresata (płatnika) lub numer PPE,
 - d) adres PPE,
 - e) numer telefonu, pod który możemy zadzwonić,
 - f) krótki opis Awarii.
11. W ciągu godziny zadzwonimy do Ciebie z informacją, kiedy przyjedzie do Ciebie nasz Specjalista. Specjalista przyjedzie do 4 godzin od momentu, kiedy zgłaszasz Awarię, niezależnie od dnia tygodnia.

Przykład

W niedzielę o 14.38 zgłaszasz Awarię instalacji elektrycznej. Do 15.38 zadzwonimy do Ciebie i powiemy, o której godzinie przyjedzie nasz elektryk. Zrobi to najpóźniej tego samego dnia do 18.38 lub później – jeśli nasza godzina nie będzie Ci odpowiadała.

Zasady korzystania z Usługi

12. W ramach Usługi przysługuje Ci maksymalnie 6 interwencji, każda do 500 zł, w okresie obowiązywania Cennika. W ramach danej interwencji Usługa obejmuje pokrycie kosztów dojazdu i Diagnostyki, a limit 500 zł dotyczy kosztów Części zamiennych, materiałów użytych do naprawy oraz robocizny Specjalisty. Jeśli wartość naprawy przekracza limit 500 zł, masz możliwość powiększenia tej sumy do 1000 zł, ale w takim przypadku policzymy naprawę jako 2 interwencje w trakcie jednej realizacji Usługi przez Specjalistę. Możliwość połączenia 2 interwencji istnieje, jeżeli posiadasz jeszcze co najmniej 2 niewykorzystane interwencje.
13. Jeżeli samodzielnie usuniesz Awarię, nie zwrócimy Ci kosztów. Wyjątkiem jest sytuacja, którą opisaliśmy w punktach 15-19, ale zgodę na realizację Usługi we własnym zakresie musisz uzyskać wcześniej za pośrednictwem naszej infolinii wskazanej w punkcie 10. Zgoda ta nie jest wymagana wyłącznie w sytuacji, opisanej w punkcie 15.
14. Jeśli wezwanie przez Ciebie Specjalisty było nieuzasadnione zgodnie z punktem. 8, możemy obciążyć Cię kosztami dojazdu Specjalisty i Diagnostyki, którą przeprowadził.

Przykład

Brak światła spowodowała przepalona żarówka, a nie awaria instalacji.

15. Jeśli nie możesz się z nami skontaktować ze względu na awarię naszej infolinii wskazanej w punkcie 10 lub gdy infolinia nie działa z innych przyczyn leżących po naszej stronie, możesz usunąć tę Awarię we własnym zakresie. W takim przypadku, zwrócimy Ci maksymalnie 1000 zł. Zrobimy to pod warunkiem, że przedstawiś nam faktury, paragony lub inne dowody

poniesienia kosztów usunięcia Awarii, które nam dostarczysz. Jeżeli wykorzystałeś już 5 interwencji na realizację Usługi to zwrócimy ci maksymalnie 500 zł.

16. Gdy koszt usunięcia Awarii przekracza 500 zł lub 1000 zł (w zależności do posiadanej przez Ciebie ilości niewykorzystanych interwencji przypisanych do Usługi), a Ty zgodzisz się, że pokryjesz nadwyżkę z własnej kieszeni, wykonamy Usługę. Nadwyżkę, zapłacisz Specjaliście, który usuwa Awarię.

Przykład

Jeśli naprawa usterki kosztuje więcej niż 1000 zł a Ty posiadasz jeszcze dwie nieskonsumowane interwencje – nadwyżkę powyżej 1000 zł pokrywasz z własnej kieszeni. Jeśli usterka kosztuje mniej np. 800 zł, różnica **nie** przechodzi na inne naprawy ani Ci jej nie wypłacimy. Skonsumuje to dwie interwencje.

Jeżeli naprawa usterki kosztuje więcej niż 1000 zł a Ty posiadasz już tylko jedną nieskonsumowaną interwencję zgłaszając Awarię – nadwyżkę powyżej 500 zł pokrywasz z własnej kieszeni.

Jeśli usterka kosztuje mniej np. 450 zł, różnica **nie** przechodzi na inne naprawy ani Ci jej nie wypłacimy. Skonsumowana zostaje Twoja ostatnia interwencja.

17. Gdy koszt usunięcia Awarii przekroczy 500 zł lub 1000 zł (w zależności od liczby posiadanych przez Ciebie nieskonsumowanych interwencji), a Ty nie zgodzisz się zapłacić nadwyżki, nie wykonamy Usługi. Wtedy w ciągu 30 dni od dnia zgłoszenia Awarii, zwrócimy Ci:
 - a) do 1000 zł na podstawie faktur, paragonów lub innych dowodów poniesienia kosztów usunięcia Awarii, które nam dostarczysz, pod warunkiem, że zgłaszając Awarię posiadałeś dwa nieskonsumowane interwencje. Jedna z nich została skonsumowana na dojazd i Diagnostykę Specjalisty a druga skonsumowana zostanie jeżeli zadecydujesz się na tą opcję, albo
 - b) 500 zł bez konieczności przedstawienia faktur, paragonów lub innych dowodów zapłaty. Skonsumuje to jedną interwencję.

Przykład

Elektryk stwierdził, że instalacja podtynkowa jest uszkodzona. Oszacował, że koszt usunięcia Awarii (robocizna i materiały potrzebne do naprawy) wyniesie 650 zł. Masz kilka opcji:

- a) jeśli zgodzisz się zapłacić 150 zł, Specjalista naprawi Awarię. Skonsumuje to jedną interwencję,
- b) łączysz swoje dwa niewykorzystane limity na realizację Usługi i nic nie dopłacasz, Specjalista naprawi Awarię. Skonsumuje to dwie interwencje,
- c) jeżeli nie zgodzisz się dopłacić 150 zł, wypłacimy Ci 500 zł. Specjalista nie usuwa Awarii. Skonsumuje to jedną interwencję.

18. Jeśli Specjalista stwierdzi, że nie da się usunąć Awarii, nie wykonamy Usługi. W tej sytuacji wypłacimy Ci:
- a) do 1000 zł na podstawie faktur, paragonów lub innych dowodów poniesienia kosztów usunięcia Awarii, które nam dostarczysz, pod warunkiem, że zgłaszając Awarię posiadałeś dwa nieskonsumowane interwencje w puli limitów. Jedna z nich została skonsumowana na dojazd i diagnozę Specjalisty a druga skonsumowana zostanie jeżeli zdecydujesz się na tą opcję, albo
 - b) 500 zł bez konieczności podstawiania faktur, paragonów lub innych dowodów poniesienia kosztów usunięcia Awarii. Skonsumuje to jedną interwencję.
19. Jeśli nie będziemy w stanie wysłać do Ciebie Specjalisty w deklarowanym przez nas, nie wykonamy Usługi - w tej sytuacji wypłacimy Ci do 1000 zł na podstawie faktur, paragonów lub innych dowodów poniesionych kosztów usunięcia Awarii, które nam dostarczysz, pod warunkiem, że gdy zgłaszając Awarię posiadasz dwie nieskonsumowane interwencje. Jeżeli posiadasz tylko jedną nieskonsumowaną interwencję to wypłacimy Ci tylko do 500 zł ale także wyłącznie na podstawie faktur, paragonów lub innych dowodów poniesionych kosztów usunięcia Awarii.

Przykład

Nie byliśmy w stanie wysłać do Ciebie Specjalisty w deklarowanym przez nas czasie. Znalazłeś Specjalistę na własną rękę, który usunął Awarię. Wystawił ci fakturę na kwotę 700 zł, którą opłaciłeś. Na podstawie przekazanej nam faktury, zwrócimy Ci 700 zł. Skonsumuje to dwie interwencje.

20. Nie wykonamy Usługi, jeżeli nie udostępnisz naszemu Specjaliście miejsca, w którym wystąpiła Awaria lub w którym znajduje się uszkodzony sprzęt lub urządzenie. Nie wykonamy Usługi także wtedy, gdy wystąpią inne okoliczności, które uniemożliwią Specjaliście dostęp do pomieszczeń kluczowych dla usunięcia Awarii.

Przykład

Żeby naprawić gniazdko, nasz Specjalista musi wyłączyć prąd. Wyłącznik znajduje się w osobnym pomieszczeniu, do którego nie masz dostępu, a sąsiad, który ma do niego klucze, wyjechał na wakacje.

21. W ramach Usługi nie wymagamy od Ciebie żadnych dodatkowych opłat, innych niż te, które są w Cenniku. Wyjątek to Awarie, których koszt usunięcia przekracza 500 zł. Wtedy to Ty podejmiesz decyzję o dopłacie lub połączeniu dwóch interwencji w celu podwyższenia limitu kwotowego.
22. Zwrot kosztów jest wypłacany na terytorium Polski w złotych polskich.

Jak złożyć reklamację Usługi

23. Jeżeli masz uwagi do Usługi, możesz ją reklamować:
- a) telefonicznie pod numerem 22 890 29 29 (opłata jak za zwykłe połączenie telefoniczne, zgodnie z taryfą operatora),
 - b) listownie lub mailowo. Adresy znajdziesz na fakturze za prąd. Możesz również pozyskać na naszej stronie internetowej: www.tauron.pl oraz na naszej infolinii obsługowej pod numerem telefonu 32 606 0 606.
24. W reklamacji podaj Swoje dane kontaktowe, takie jak numer telefonu, adres korespondencyjny lub adres e-mail, żebyśmy mogli na nią odpowiedzieć.
25. Twoją reklamację (a także skargę lub zażalenie) rozpatrzymy do 14 dni od dnia, kiedy ją otrzymamy.

Jeśli chcesz zgłosić reklamację, która dotyczy prądu (np. wysokość rachunku), zadzwoń pod numer 32 606 0 606 (opłata jak za zwykłe połączenie telefoniczne, zgodnie z taryfą operatora).

Ochrona danych osobowych

26. Aby realizować Usługę, przez okres, w którym to robimy, będziemy przetwarzać Twoje dane osobowe, tj.: nazwa przedsiębiorcy, numer NIP, numer adresata (płatnika), numer PPE, adres PPE (miejscowość, ulica numer domu, numer lokalu, kod pocztowy, poczta). W tym czasie powierzmy też te dane osobowe partnerowi biznesowemu, który realizuje Usługę w naszym imieniu.
27. Dane, które wymieniliśmy w punkcie 26, podajesz nam dobrowolnie, ale jest to niezbędne, żebyśmy mogli realizować Usługę.
28. Informacje o przetwarzaniu Twoich danych osobowych zawiera „Klauzula Informacyjna TAURON Sprzedaż sp. z o.o. lub Klauzula Informacyjna TAURON Sprzedaż GZE sp. z o.o., którą znajdziesz na naszej stronie Internetowej: tauron.pl/rodo/klienci-zawarta-umowa-prad-gaz

Co jeszcze jest ważne

29. W sprawach, o których nie piszemy w Regulaminie, obowiązują odpowiednie przepisy prawa.
30. Możemy zmienić Regulamin, ale tylko wtedy jeżeli zmienia się obowiązujące przepisy prawa lub niezależnie od nas wzrosną związane z Usługą koszty. W takim wypadku masz prawo wypowiedzieć umowę obejmującą Usługę w terminie 14 dni od dnia powiadomienia Cię o tych zmianach.
31. Regulamin obowiązuje od 1 stycznia 2026 roku.