

Regulamin usługi

Serwisant 24H_Firma PLUS

Definicje

1. **Awaria drzwi zewnętrznych** – nagłe i niezależne od woli Klienta TAURONA zdarzenie przyszłe i niepewne, w postaci zacięcia się zamka, zaklinowania się złamanego klucza lub innego urządzenia otwierającego zamek lub zniszczenia zamka przez osoby trzecie w taki sposób, że otwarcie drzwi nie jest możliwe bez interwencji ślusarza, lub zatrzaśnięcia się drzwi w taki sposób, że Klient TAURONA pozostaje na zewnątrz, a klucze lub inne urządzenia otwierające znajdują się w PPE.
2. **Awaria instalacji klimatyzacyjnej** – nagłe, wynikające z przyczyny zewnętrznej lub wewnętrznej, niespodziewane i niezależne od woli Klienta TAURONA uszkodzenie instalacji lub jej urządzeń, powodujące zaprzestanie ich funkcjonowania, w tym działanie urządzenia klimatyzacyjnego, lub powodujące nieprawidłowość ich działania.
3. **Awaria instalacji wodnej, kanalizacyjnej, centralnego ogrzewania** – nagłe, wynikające z przyczyny zewnętrznej lub wewnętrznej, niespodziewane i niezależne od woli Klienta TAURONA zdarzenie przyszłe i niepewne, w postaci uszkodzenia instalacji wodnej, kanalizacyjnej, centralnego ogrzewania, powodujące zaprzestanie funkcjonowania lub nieprawidłowość działania, co wiąże się z powstaniem lub możliwością powstania szkód w mieniu znajdującym się w PPE.
4. **Awaria urządzenia elektrycznego** – nagłe, niespodziewane i niezależne od woli Klienta TAURONA zdarzenie przyszłe i niepewne, w postaci uszkodzenia sprzętu, uniemożliwiające prawidłowe korzystanie z niego, które to uszkodzenie nie jest spowodowane umyślnym działaniem człowieka oraz nie jest skutkiem działania niezgodnego z instrukcją obsługi tego sprzętu.
5. **Awaria wewnętrznej instalacji elektrycznej** – nagłe, wynikające z przyczyny zewnętrznej lub wewnętrznej, niezależne od woli Klienta TAURONA zdarzenie przyszłe i niepewne, w postaci uszkodzenia wewnętrznej instalacji elektrycznej w PPE, powodujące zaprzestanie funkcjonowania lub nieprawidłowość działania wewnętrznej instalacji elektrycznej.
6. **Bezpiecznik** – zabezpieczenie elektryczne instalacji elektrycznej i odbiorników elektrycznych przed ich uszkodzeniem z powodu wystąpienia nadmiernego natężenia prądu włącznie z wyłącznikami różnicowo-prądowymi.
7. **Cennik** – integralna część umowy kompleksowej lub umowy sprzedaży energii elektrycznej, która zawiera zasady rozliczeń za energię elektryczną oraz postanowienia dotyczące zobowiązań TAURONA wobec Klienta TAURONA, w ramach którego gwarantowana jest usługa **Serwisant 24H_Firma PLUS**.
8. **Centrum Pomocy** – centrum świadczące **Serwisant 24H_Firma PLUS**. Centrum czynne 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu (również w dni ustawowo wolne od pracy), pod numerem telefonu: **22 890 29 29** (opłata jak za zwykłe połączenie telefoniczne, zgodnie z taryfą operatora), do którego należy zgłaszać awarie.
9. **Części zamienne** – części produkowane zgodnie ze specyfikacjami i standardami produkcyjnymi ustalonymi przez producenta lub wyprodukowane zgodnie ze specyfikacjami i standardami produkcyjnymi producenta oraz takie, które są tej samej jakości co części stosowane do montażu urządzeń danej marki przez jego producenta.
10. **Czynności diagnostyczne** – wszelkie działania podejmowane przez serwisanta mające na celu wykrycie przyczyny zgłoszonej przez Klienta TAURONA awarii.
11. **Dzień roboczy** – dzień tygodnia od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
12. **Generalna Umowa Dystrybucyjna** – umowa zawarta pomiędzy TAURONEM a OSD.
13. **Klient TAURONA** – przedsiębiorca, który dokonuje zakupu energii elektrycznej na podstawie zawartej z TAURONEM umowy kompleksowej lub umowy sprzedaży energii elektrycznej, który przystąpił do Cennika, pobierający energię elektryczną na własny użytek prowadzonej działalności gospodarczej – przedsiębiorstw, zasilanych z sieci niskiego napięcia.
14. **Lokal użytkowy** – część budynku składająca się z jednego lub więcej pomieszczeń, wydzielona stałymi przegrodami budowlanymi, albo cały budynek, niebędący mieszkaniem, pomieszczeniem technicznym czy gospodarczym, wykorzystywany na potrzeby prowadzonej działalności gospodarczej.
15. **Numer NIP** – Numer Identyfikacji Podatkowej, jest numerem niepowtarzalnym i jedynym dla danego podmiotu.
16. **Oczyszczacz powietrza** – użytkowane przez Klienta TAURONA, znajdujące się w PPE i niewykorzystywane do pracy zarobkowej: urządzenie przeznaczone do oczyszczania powietrza wewnątrz pomieszczenia, zasilane wyłącznie z sieci elektrycznej.
17. **OSD (Operator Systemu Dystrybucyjnego)** – przedsiębiorstwo energetyczne prowadzące działalność w zakresie dystrybucji energii elektrycznej, do którego sieci PPE Klienta TAURONA jest przyłączone i które posiada zawartą z TAURONEM Generalną Umowę Dystrybucyjną.
18. **Partner TAURONA** – podmiot realizujący usługę **Serwisant 24H_Firma PLUS**, zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu, będący partnerem biznesowym TAURONA.
19. **PPE (Punkt Poboru Energii)** – punkt w sieci elektroenergetycznej lub adres odbiorcy (Klienta TAURONA), w którym produkty energetyczne (energia,

- usługi dystrybucji, moc itp.) są mierzone przez urządzenia umożliwiające rejestrację danych pomiarowych; jeśli pod jednym adresem znajduje się więcej niż jedno urządzenie pomiarowe, to każde z nich jest osobnym PPE.
20. **Przepięcie** – nagły wzrost napięcia w sieci elektrycznej.
21. **Serwisant** – elektryk, ślusarz, hydraulik, szklarz, serwisant urządzeń elektrycznych, technik urządzeń klimatyzacyjnych.
22. **System operacyjny** – oprogramowanie zarządzające systemem komputerowym, tworzące środowisko do uruchamiania i kontroli zadań.
23. **TAURON – TAURON Sprzedaż GZE sp. z o.o.** z siedzibą: ul. Barlickiego 2, 44-100 Gliwice albo **TAURON Sprzedaż sp. z o.o.** z siedzibą: ul. Łagiewnicka 60, 30-417 Kraków.
24. **Urządzenia elektryczne** – urządzenie użytkowane przez Klienta TAURONA, znajdujące się w PPE:
- wykorzystywane do prowadzonej działalności gospodarczej, tylko i wyłącznie:
 - sprzęt PC** (czyli komputery stacjonarne wraz z monitorem i komputery przenośne (laptopy, notebooki, tablety) wraz z zainstalowanym na nich systemem operacyjnym) oraz faksy, kserokopiarki, drukarki sieciowe, skanery, niszczarki dokumentów i urządzenia wielofunkcyjne łączące funkcje faksu i/albo drukarki, i/albo skanera, i/albo kopiarki; oraz
 - niewykorzystywane do prowadzonej działalności gospodarczej, tylko i wyłącznie:
 - sprzęt AGD** (zmywarka, chłodziarka (lodówka), chłodziarkozamrażarka, kuchenka elektryczna, gazowa lub gazowo-elektryczna, mikrofalowa, płyta indukcyjna, płyta ceramiczna, wyciąg, okap, ciśnieniowy ekspres do kawy),
 - sprzęt RTV** (urządzenia audio-wideo zasilane wyłącznie z sieci energetycznej, których zasilanie z baterii lub akumulatora nie jest możliwe: odbiorniki telewizyjne, odtwarzacze, nagrywarki DVD, zestawy Hi-Fi) oraz
 - oczyszczacze powietrza.**
25. **Urządzenie klimatyzacyjne** – urządzenie służące do chłodzenia pomieszczenia znajdującego się w PPE.
26. **Usługa Serwisant 24H_Firma PLUS** – awarii wewnętrznej instalacji elektrycznej, wodnej, kanalizacyjnej, klimatyzacyjnej, centralnego ogrzewania, uszkodzenia szyb w oknach, awarii drzwi zewnętrznych lub awarii urządzeń elektrycznych, zgodnie z zasadami określonymi w niniejszym Regulaminie.
27. **Wewnętrzna instalacja elektryczna** – w przypadku lokalu użytkowego, na który Klient zawarł umowę kompleksową lub umowę sprzedaży energii elektrycznej z TAURONEM, jest to układ przewodów i urządzeń mający początek na złączach kablowych lub przyłączach napowietrznych za zabezpieczeniem przedlicznikowym łączących instalację wewnątrz budynku z siecią dystrybucyjną albo w przypadku lokalu mieszkalnego układ przewodów i urządzeń rozpoczynający się w zabezpieczeniach zalicznikowych, a kończący się gniazdami wtykowymi, włącznikami, wyłącznikami i wypustami oświetleniowymi.
28. **Zalanie** – bezpośrednie działanie wody lub innych cieczy, polegające na:
- spowodowanym awarią wydostaniu się wody, pary lub innych cieczy z instalacji: wodnej, kanalizacyjnej lub

centralnego ogrzewania, znajdującej się w PPE lub poza nim;

- cofnięciu się wody lub ścieków z instalacji kanalizacyjnej usytuowanej w PPE lub poza nim;
- zalaniu wodą pochodzącą z urządzeń domowych lub uszkodzonego akwarium, znajdujących się w PPE lub poza nim;
- nieumyślnym pozostawieniu otwartych kranów lub innych zaworów zamontowanych na instalacji w PPE lub poza nim;
- zalaniu wodą lub inną cieczą pochodzącą spoza PPE przez osoby trzecie.

§ 1

Postanowienia ogólne

- Niniejszy Regulamin usługi **Serwisant 24H_Firma PLUS** (zwany dalej „Regulaminem”) określa zasady świadczenia usługi **Serwisant 24H_Firma PLUS** i przeznaczony jest dla Klientów TAURONA, którzy przystąpili do Cennika.
- Usługa świadczona jest od daty wejście w życie Cennika z usługą **Serwisant 24H_Firma PLUS**, będącego integralną częścią umowy kompleksowej lub umowy sprzedaży energii elektrycznej, i obowiązuje do dnia, w którym Klient TAURONA przestaje być rozliczany zgodnie z Cennikiem.
- Usługa świadczona jest za pośrednictwem Centrum Pomocy.
- Usługa jest realizowana przy współpracy z Partnerem TAURONA.
- Usługa polega na zorganizowaniu oraz pokryciu kosztów dojazdu, przeprowadzenia czynności diagnostycznych, robocizny serwisanta, a także pokryciu kosztów części lub materiałów użytych do naprawy uszkodzeń szyb w oknach, awarii drzwi zewnętrznych oraz przywrócenia wewnętrznej instalacji elektrycznej, wodnej, kanalizacyjnej, klimatyzacyjnej, centralnego ogrzewania lub urządzeń elektrycznych do pełnej sprawności, obejmujących również transport urządzenia elektrycznego do i z serwisu pod adres PPE Klienta TAURONA. Zorganizowanie usługi następuje w czasie:
 - nie dłuższym niż 4 godziny od zgłoszenia awarii do przyjazdu specjalisty elektryka (serwis świadczony 24 godziny na dobę, także w dni ustawowo wolne od pracy); albo
 - w czasie nie dłuższym niż 24 godziny od zgłoszenia awarii do przyjazdu pozostałych serwisantów (serwis urządzeń elektrycznych nie jest świadczony w dni ustawowo wolne od pracy, a usługa jest realizowana w pierwszy dzień roboczy następujący po dniu ustawowo wolnym od pracy), pod wskazanym przez Klienta TAURONA adresem (adres PPE).Klient TAURONA zgłaszający awarię ma prawo wskazać inny, dogodny dla siebie, dłuższy niż ww. termin przyjazdu serwisanta.
- Usługa świadczona jest na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.
- Awaria zostanie usunięta, o ile Klient TAURONA nie odmówił dostępu do PPE. Przez odmowę dostępu rozumie się także w szczególności nieusunięcie przez Klienta TAURONA zwierzęcia, które może stanowić zagrożenie dla serwisanta, oraz inne przeszkody

uniemożliwiające lub znacznie utrudniające wykonanie usługi.

8. Korzystanie z usługi równoznaczne jest z akceptacją przez Klienta TAURONA Regulaminu usługi i przestrzegania jego postanowień.
9. Wszystkie wartości są kwotami brutto.

§ 2

Zasady korzystania z usługi w przypadku uszkodzenia lub awarii

1. Chcąc zgłosić awarię, Klient TAURONA powinien skontaktować się z Centrum Pomocy, podając następujące informacje:
 - a) nazwę przedsiębiorcy będącego Klientem TAURONA;
 - b) numer ewidencyjny lub numer płatnika (dane dostępne na fakturze TAURONA);
 - c) numer NIP;
 - d) adres PPE;
 - e) numer telefonu, pod którym Centrum Pomocy może skontaktować się z Klientem TAURONA;
 - f) krótki opis zdarzenia oraz rodzaj potrzebnej pomocy.
2. Po dokonaniu zgłoszenia w Centrum Pomocy, Centrum Pomocy poinformuje telefonicznie Klienta TAURONA w czasie nie dłuższym niż 1 godzina od przyjętego zgłoszenia o planowanym terminie przybycia serwisanta.
3. Jeżeli skontaktowanie się telefoniczne z Centrum Pomocy Partnera TAURONA było niemożliwe z przyczyn niezależnych od Klienta TAURONA, Partner TAURONA zwraca koszty usunięcia awarii usuniętej we własnym zakresie przez Klienta TAURONA na podstawie faktur, rachunków lub dowodów zapłaty, maksymalnie do limitów odpowiedzialności określonych w § 3 ust. 1 niniejszego Regulaminu.
4. W razie niezorganizowania przez Partnera TAURONA dojazdu specjalisty elektryka w czasie 4 godzin od zgłoszenia awarii przez Klienta TAURONA, usunięcie awarii wewnętrznej instalacji elektrycznej może nastąpić we własnym zakresie. Wówczas Partner TAURONA zobowiązany jest do zwrotu poniesionych przez Klienta TAURONA kosztów usunięcia awarii instalacji elektrycznej na podstawie faktur lub rachunków i dowodów ich zapłaty, maksymalnie do limitów odpowiedzialności określonych w § 3 ust. 1 niniejszego Regulaminu.
5. W razie niezorganizowania przez Partnera TAURONA dojazdu serwisanta innego niż elektryk w czasie nie dłuższym niż 24 godziny od zgłoszenia awarii przez Klienta TAURONA, usunięcie awarii może nastąpić we własnym zakresie. Wówczas Partner TAURONA zobowiązany jest do zwrotu poniesionych przez Klienta TAURONA kosztów usunięcia awarii na podstawie faktur lub rachunków i dowodów zapłaty, maksymalnie do limitów określonych w § 3 ust. 1 niniejszego Regulaminu.

§ 3

Zakres oferty w ramach usługi

1. Zakres usługi obejmuje jej zorganizowanie wraz z pokryciem kosztów robocizny oraz kosztów części zamiennych, zgodnie z zapisami § 1 ust. 5 Regulaminu, do kwoty 500 zł brutto w odniesieniu do jednej awarii i nie

więcej niż 3000 zł brutto w odniesieniu do maksymalnie 6 awarii w okresie obowiązywania Cennika.

2. Świadczenie specjalisty elektryka w ramach usługi **Serwisant 24H_Firma PLUS** obejmuje:
 - a) wymianę i naprawę przewodów wewnętrznej instalacji elektrycznej w budynku lub poza budynkiem, obejmujące m.in.: uszkodzenia mechaniczne przewodów elektrycznych zabudowanych w ścianach, naprawę upalonych końcówek na przewodach elektrycznych, uszkodzenia będące skutkiem izolacji przewodów elektrycznych czy awarie powodujące zadziałanie wyłączników nadprądowych lub wyłączników różnicowo-prądowych niebędących własnością OSD;
 - b) usunięcie awarii gniazd wtykowych, łączników instalacyjnych i wypustów oświetleniowych, obejmujących m.in. uszkodzenia mechaniczne powstałe wskutek nieumyślnego wyrwania, zerwania czy prowadzenia prac remontowych;
 - c) usunięcie uszkodzeń przyłączy napowietrznych lub kablowych łączących sieć wewnętrzną z siecią OSD i będącą własnością Klienta TAURONA.
3. Świadczenie usług ślusarza, hydraulika, szklarza lub technika urządzeń klimatyzacyjnych obejmuje usunięcie:
 - a) awarii drzwi;
 - b) awarii instalacji wodnej, kanalizacyjnej, klimatyzacyjnej lub centralnego ogrzewania;
 - c) uszkodzeń szyb w oknach zewnętrznych.
4. Świadczenie serwisanta urządzeń elektrycznych obejmuje wyłącznie naprawę:
 - a) sprzętu PC,
 - b) sprzętu AGD,
 - c) sprzętu RTV,
 - d) oczyszczaczy powietrza.
5. W przypadku braku możliwości naprawy urządzeń elektrycznych pod adresem PPE Klienta TAURONA zakres usługi obejmuje koszty transportu do i z serwisu, koszty części zamiennych i robocizny z zastrzeżeniem, że serwis przysługuje, jeżeli koszt naprawy nie przekroczy wartości sprzętu. W przypadku gdy koszt naprawy przekracza wartość rzeczywistą sprzętu, Partner TAURONA pokrywa wyłącznie koszt transportu sprzętu do i z serwisu, koszt dojazdu serwisanta oraz koszt ekspertyzy stwierdzającej nieopłacalność naprawy.
6. Jeżeli limit odpowiedzialności wskazany w § 3 ust. 1 dla danego PPE nie wystarcza na pokrycie w całości kosztu wykonania usługi serwisanta lub serwisu sprzętu, a Klient TAURONA nie wyraził zgody na pokrycie różnicy między rzeczywistymi kosztami wykonania serwisu a kwotą, do której Partner TAURONA ponosi odpowiedzialność, Partner TAURONA zobowiązuje się wypłacić Klientowi TAURONA w ciągu 30 dni, licząc od dnia otrzymania zawiadomienia o awarii, świadczenie w kwocie uwzględniającej limity odpowiedzialności określonej w § 3 ust. 1, pomniejszonej o koszty dojazdu serwisanta oraz koszt ekspertyzy stwierdzającej koszt naprawy sprzętu, usunięcia awarii.
7. Zakres usługi nie obejmuje:
 - a) usług hydraulika związanych z uszkodzeniem baterii wodnych, zatankiem zlewu, umywalki, wanny lub brodzika;

- b) usług świadczonych w związku z uszkodzeniem podziemnych rur instalacji kanalizacyjnych, gazowych, wodociągowych lub podziemnych linii energetycznych, oraz tych instalacji, za naprawę lub konserwację których odpowiadają administracja budynku, w którym znajduje się PPE, OSD lub właściwe służby pogotowia technicznego, wodno-kanalizacyjnego, gazowego lub energetycznego;
 - c) usług polegających na konserwacji instalacji;
 - d) usług ślusarza świadczonych w związku z usunięciem awarii drzwi zewnętrznych prowadzących do pomieszczenia garażowego znajdującego się w PPE;
 - e) usług polegających na przeglądzie technicznym instalacji klimatyzacyjnej oraz dokonaniu wszelkich czynności wymaganych przez producenta, w tym m.in.: odgrzybiania, uzupełniania czynnika chłodzącego, czyszczenia lub wymiany filtrów, parownika czy skraplacza urządzenia klimatyzacyjnego;
 - f) uszkodzeń wynikających z niewłaściwej lub niezgodnej z instrukcją użytkowania instalacją, naprawą, przeróbką urządzenia klimatyzacyjnego;
 - g) usług związanych z niewłaściwą konfiguracją ustawień urządzenia klimatyzacyjnego;
 - h) usług polegających na zdjęciu plomb i zabezpieczeń na licznikach;
 - i) usług związanych z uszkodzeniem źródeł światła (żarówki, świetlówki, halogeny, LED itp.), bezpieczników, zasilaczy, transformatorów, listew zasilających i przedłużaczy;
 - j) uszkodzeń o charakterze estetycznym, w tym uszkodzeń obudowy i ekranu, które nie zakłócają prawidłowego działania urządzeń elektrycznych;
 - k) urządzeń elektrycznych innych niż wymienione w niniejszym Regulaminie;
 - l) uszkodzeń wynikających z niewłaściwego lub niezgodnego z instrukcją użytkowania bądź też przepisami bezpieczeństwa, przechowywania, konserwacji urządzeń elektrycznych;
 - m) uszkodzeń wynikłych na skutek niewłaściwej lub niezgodnej z instrukcją instalacji, napraw, przeróbek, dostrożeń lub zmian konstrukcyjnych urządzeń elektrycznych;
 - n) usług związanych z brakiem wzajemnej kompatybilności elementów sprzętu PC i oprogramowania albo wynikających z zainstalowania oprogramowania bez ważnych licencji;
 - o) chemicznego, termicznego lub mechanicznego uszkodzenia urządzeń elektrycznych;
 - p) naturalnego zużycia następujących elementów: toner, atrament, bateria, czytnik lasera;
 - q) kosztów czynności przewidzianych w instrukcji obsługi lub instalacji, do wykonania których zobowiązany jest użytkownik sprzętu PC we własnym zakresie i na własny koszt, np. zainstalowanie, konserwacja, instalacja oprogramowania, instalacja aktualizacji i modyfikacja;
 - r) usług serwisanta w zakresie odzyskania utraconych danych w wyniku awarii sprzętu PC;
 - s) urządzeń objętych gwarancją producenta z zastrzeżeniem, że Partner TAURONA zorganizuje i pokryje koszty transportu uszkodzonego sprzętu do i z autoryzowanego serwisu w ramach limitów określonych Regulaminem.
8. Zakres usługi nie obejmuje awarii, które:
 - a) zostały wyrządzone z winy umyślnej lub wskutek rażącego niedbalstwa Klienta TAURONA lub osoby trzeciej, chyba że pokrycie kosztów serwisu odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności;
 - b) są związane z uszkodzeniem, o którego istnieniu Klient TAURONA wiedział przed przystąpieniem do Cennika, konserwacją wewnętrzną instalacji elektrycznej lub gdy Klient TAURONA poniósł koszty bez zgody Partnera TAURONA.
 9. Z zakresu usługi wyłączone są awarie, które powstały w związku:
 - a) ze szkodami górniczymi w rozumieniu prawa górniczego;
 - b) ze szkodami powstałymi wskutek systematycznego zawilgocenia PPE z powodu nieszczelności instalacji wodnej, centralnego ogrzewania lub kanalizacyjnej, klimatyzacji lub niewłaściwej wentylacji pomieszczeń, a także kondensacji na powierzchni rur lub ścian wilgoci zawartej w powietrzu;
 - c) ze szkodami powstałymi z powodu zalania wskutek opadu poprzez niezamknięte lub niezabezpieczone okna, drzwi lub inne otwory, jeżeli obowiązek ich zamknięcia lub zabezpieczenia należał do Klienta TAURONA, chyba że niedopełnienie tego obowiązku nie miało wpływu na awarię;
 - d) ze szkodami powstałymi z powodu zalania wskutek opadu poprzez niekonserwowane lub nienależycie konserwowane: dach, ściany, balkony, tarasy, okna, jeżeli obowiązek ich konserwacji należał do Klienta TAURONA, chyba że niedopełnienie tego obowiązku nie miało wpływu na awarię;
 - e) ze szkodami powstałymi wskutek pęknięcia rur lub wyposażenia instalacyjnego w wyniku zamarznięcia wody lub innej cieczy, spowodowanego nieutrzymywaniem właściwej temperatury w pomieszczeniach, jeżeli obowiązek utrzymywania właściwej temperatury w pomieszczeniach należał do Klienta TAURONA, chyba że niedopełnienie tego obowiązku nie miało wpływu na awarię;
 - f) ze szkodami powstałymi wskutek przenikania wód podziemnych;
 - g) ze szkodami powstałymi wskutek przemarzania elementów konstrukcyjnych budynków;
 - h) ze szkodami powstałymi wskutek upadku masztu spowodowanego brakiem konserwacji lub jego nienależytym konserwowaniem, jeżeli obowiązek jego konserwacji należał do Klienta TAURONA, chyba że niedopełnienie tego obowiązku nie miało wpływu na awarię;
 - i) ze szkodami powstałymi wskutek upadku drzewa w wyniku jego wycinania lub przycinania przez Klienta TAURONA bez pozwolenia, o ile takie pozwolenie jest wymagane przepisami prawa;
 - j) z pozostawianiem przez Klienta TAURONA w stanie nietrzeźwości albo w stanie po użyciu alkoholu, lub pod wpływem środków odurzających, substancji psychotropowych lub środków zastępczych w rozumieniu przepisów o przeciwdziałaniu narkomanii, chyba że nie miało to wpływu na awarię.
 10. Jeżeli serwisant stwierdzi, że zgłoszona przez Klienta TAURONA awaria nie mieści się w zakresie usługi

Serwisant 24H_Firma PLUS, wówczas Klient TAURONA może zostać obciążony kosztami dojazdu serwisanta i przeprowadzonej przez niego diagnozy.

§ 4 Ochrona danych

1. W związku z realizacją usługi **Serwisant 24H_Firma PLUS**, TAURON będzie przetwarzał Państwa dane osobowe.
2. Informacje o przetwarzaniu Państwa danych osobowych, tj. w szczególności:
 - a) oznaczenie i dane Administratora danych;
 - b) dane kontaktowe Inspektora Ochrony Danych;
 - c) cele, podstawa prawna i okres przechowywania danych, a także informacja o prawnie uzasadnionych interesach realizowanych przez TAURON;
 - d) przysługujących prawach w związku z powierzonymi danymi, w tym:
 - i. prawie do wniesienia sprzeciwu,
 - ii. prawie dostępu do danych,
 - iii. prawie do sprostowania danych,
 - iv. prawie do usunięcia danych,
 - v. prawie do ograniczenia przetwarzania danych,
 - vi. prawie do przeniesienia danych,
 - vii. prawie do wniesienia skargi do organu nadzorczego;
 - e) odbiorcach danych;zawarte są w „*Klauzuli Informacyjnej TAURON Sprzedaż sp. z o.o.*” lub „*Klauzuli Informacyjnej TAURON Sprzedaż GZE sp. z o.o.*” (zwanej dalej: „*Klauzulą Informacyjną*”) i są w pełni aktualne dla potrzeb usługi **Serwisant 24H_Firma PLUS**.
3. Jednocześnie w uzupełnieniu informacji, o których mowa w ust. 2, a znajdujących się w Klauzuli Informacyjnej, wskazujemy, że w związku z realizacją usługi **Serwisant 24H_Firma PLUS**, Państwa dane osobowe, tj.: nazwa firmy, numer NIP, numer Punktu Poboru Energii, adres Punktu Poboru Energii (miejscowość, ulica, numer domu, numer lokalu, kod pocztowy, poczta), numer ewidencyjny, numer płatnika, będą:
 - a) przetwarzane w celu realizacji usługi **Serwisant 24H_Firma PLUS** – przez okres realizacji usługi **Serwisant 24H_Firma PLUS** [podstawa prawna: Art. 6 ust. 1 b) Rozporządzenia opisanego w Klauzuli Informacyjnej – zawarcie i wykonanie umowy];
 - b) przekazywane do Partnera TAURONA i jego podwykonawców oraz świadczeniodawców realizujących usługę **Serwisant 24H_Firma PLUS**.
4. Informujemy ponadto, że podanie danych, o których mowa w ust. 3, jest dobrowolne, ale niezbędne w celu realizacji usługi **Serwisant 24H_Firma PLUS**.
5. Konsekwencją niepodania danych osobowych, o których mowa w ust. 3, jest brak możliwości realizacji usługi **Serwisant 24H_Firma PLUS**.

§ 5 Opłaty

Usługa jest elementem Cennika. Nie są wymagane dodatkowe, inne niż wskazane w Cenniku, płatności za korzystanie z usługi.

§ 6 Reklamacje

1. Klient TAURONA może złożyć reklamację dotyczącą usługi **Serwisant 24H_Firma PLUS**. Składając reklamację, Klient TAURONA zobowiązany jest podać dane kontaktowe: nr telefonu, adres do korespondencji lub adres e-mail.
2. Reklamacje, o których mowa w ust. 1, należy składać za pośrednictwem Centrum Pomocy pod nr telefonu **22 890 29 29** lub w formie pisemnej na adres korespondencyjny lub adres e-mail wskazany na fakturze za energię elektryczną.
3. TAURON rozpatruje reklamacje dotyczące usługi **Serwisant 24H_Firma PLUS** i udziela na nie odpowiedzi, bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia otrzymania reklamacji.
4. Odpowiedź TAURONA na reklamację zostanie dostarczona osobie, która ją złożyła, w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji w rozumieniu ustawy o usługach płatniczych lub pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek tej osoby.
5. Klientom TAURONA przysługuje prawo wniesienia do Rzecznika Finansowego wniosku dotyczącego:
 - a) nieuwzględnienia roszczeń w trybie rozpatrywania reklamacji;
 - b) niewykonania czynności wynikających z reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą tej osoby w terminie określonym w odpowiedzi na tę reklamację.
6. Skargę lub zażalenie, niebędące reklamacją, o której mowa w ust. 1, dotyczącą usługi **Serwisant 24H_Firma PLUS**, składa się w formach określonych w ust. 2. TAURON udziela odpowiedzi na skargę lub zażalenie w terminie 14 dni od dnia otrzymania skargi lub zażalenia.
7. Partner TAURONA podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
8. Podmiotem uprawnionym w rozumieniu ustawy o pozasądowym rozpatrywaniu sporów konsumenckich, właściwym dla Partnera TAURONA do pozasądowego rozpatrywania sporów, jest Rzecznik Finansowy, którego adres strony internetowej jest następujący: www.rf.gov.pl.
9. Reklamacje dotyczące Cennika w części dotyczącej energii elektrycznej rozpatrywane będą zgodnie ze standardowymi procedurami obowiązującymi w TAURONIE.
10. Centrum Pomocy nie rozpatruje reklamacji w zakresie energii elektrycznej.

§ 7 Postanowienia końcowe

1. W kwestiach nieuregulowanych w Regulaminie stosuje się odpowiednie przepisy powszechnie obowiązującego prawa na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.
2. Zmiana Regulaminu wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności.
3. TAURON zastrzega sobie możliwość dokonywania zmian w niniejszym Regulaminie z zagwarantowaniem warunków sprzedaży z dnia ich zakupu w okresie obowiązywania Cennika.
4. Regulamin wchodzi w życie z dniem 1.12.2018 roku.