

Regulamin

Serwisant 24H_Firma PLUS

Regulamin, który czytasz, zwany dalej: „Regulaminem” dotyczy usługi nazwanej przez nas „Serwisant 24H_Firma PLUS”, 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. Łagiewniczka 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 ramach 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:

- Wewnętrzna instalację elektryczną
- Instalację wodną, kanalizacyjną, centralnego ogrzewania, klimatyzacyjną
- Biurowe urządzenie elektryczne, w tym Sprzęt PC
- Sprzęt AGD, RTV
- Szyby w oknach i drzwiach zewnętrznych
- Drzwi zewnętrzne 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 zwykłe połączenie telefoniczne, zgodnie z taryfą operatora).

danych przedsiębiorcy, z którym zawarliśmy umowę z Usługą tj. jego nazwę, numer NIP, numer adresata (płatnika) lub numer PPE, adres miejsca Awarii, Twój numeru telefonu oraz krótki opis 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 to awaria:**
 1. **drzwi zewnętrznych** – nagłe i niespodziewane:
 - zacięcie się zamka, zaklinowanie się złamanego klucza lub innego urządzenia otwierającego w zamku lub zniszczenie zamka przez osoby trzecie w taki sposób, że otwarcie drzwi do nie jest możliwe bez interwencji ślusarza,
 - zatrzaśnięcie się drzwi w taki sposób, że pozostałeś na zewnątrz lokalu użytkowego lub inne urządzenia otwierające znajdują się wewnątrz,
 - uszkodzenie zamków,
 2. **wewnętrznej instalacji elektrycznej, instalacji wodnej, kanalizacyjnej, centralnego ogrzewania** - nagłe i niespodziewane uszkodzenie, które spowodowało, że instalacja nie działa prawidłowo,
 3. **instalacji klimatyzacyjnej** – nagłe i niespodziewane uszkodzenie, które spowodowało, że instalacja klimatyzacyjna nie działa prawidłowo,
 4. **biurowego urządzenia elektrycznego lub sprzętu RTV/AGD** – nagłe, niespodziewane uszkodzenie Biurowego urządzenia elektrycznego lub Sprzętu RTV/AGD uniemożliwiające prawidłowe korzystanie z tego sprzętu, które nie jest spowodowane bezpośrednim działaniem człowieka oraz nie jest skutkiem użytkowania niezgodnego z instrukcją obsługi,
 5. **szyb** – nagłe i niespodziewane uszkodzenie szyb w oknach i drzwiach zewnętrznych powodujące pęknięcie lub rozbicie szyby.

- c) **Bezpiecznik** - zabezpieczenie elektryczne wewnętrznej instalacji elektrycznej i odbiorników elektrycznych przed ich uszkodzeniem z powodu wystąpienia nadmiernego natężenia prądu.
- d) **Biurowe urządzenie elektryczne** – urządzenia znajdujące się pod adresem PPE i wykorzystywane w prowadzonej działalności gospodarczej, tylko i wyłącznie: sprzęt PC oraz faksy, kserokopiarki, drukarki sieciowe, skanery, niszczarki dokumentów i urządzenia wielofunkcyjne łączące funkcje faksu i/ albo drukarki i/ albo skanera i/ albo kopiarki, które nie są już objęte gwarancją producenta.
- e) **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.
- f) **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.
- g) **Diagnostyka** – wszystkie działania, które podejmuje Specjalista, żeby wykryć przyczynę Awarii.
- h) **Instalacja centralnego ogrzewania** – układ przewodów i urządzeń mający początek za urządzeniem grzewczym mającym na celu dystrybucję ciepła uzyskanego z przetworzenia paliwa po domu, budynku lub lokalu użytkowego.
- i) **Instalacja wodna** – układ połączonych przewodów, armatury i urządzeń, służący do zaopatrzenia budynku lub lokalu użytkowego w zimną i ciepłą wodę.
- j) **Instalacja kanalizacyjna** – system rur, koryt, kolektorów, służący do odprowadzania ścieków sanitarnych.
- k) **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.
- l) **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 mieszkania albo domu, do którego dostarczamy prąd.
- m) **Regulamin** – niniejszy dokument.
- n) **Specjalista** – osoba posiadająca odpowiednie kwalifikacje do usunięcia Awarii t.j. odpowiednio: ślusarz, elektryk, hydraulik, szklarz, technik urządzeń klimatyzacyjnych, serwisant sprzętu RTV/AGD, serwisant Biurowych urządzeń elektrycznych.
- o) **Sprzęt AGD** – znajdujące się pod adresem PPE i nie wykorzystywane do pracy zarobkowej: zmywarka, chłodziarka (lodówka), chłodziarko-zamrażarka, kuchenka elektryczna, gazowa lub gazowo-
-elektryczna, mikrofalowa, płyta indukcyjna, płyta ceramiczna, wyciąg, okap, ciśnieniowy ekspres do kawy, oczyszczacz powietrza, które nie są już objęte gwarancją producenta.
- p) **Sprzęt PC** – znajdujące się pod adresem PPE i wykorzystywane do pracy zarobkowej: komputery stacjonarne wraz z monitorem i komputery przenośne wraz z zainstalowanym na komputerze stacjonarnym lub przenośnym systemem operacyjnym, tablety, laptopy i notebooki, które nie są już objęte gwarancją producenta.
- q) **Sprzęt RTV** – znajdujące się pod adresem PPE i nie wykorzystywane do pracy zarobkowej: urządzenia audio-wideo zasilane wyłącznie z sieci elektrycznej, których zasilanie z baterii lub akumulatora nie jest możliwe: odbiorniki telewizyjne, odtwarzacze, nagrywarki DVD, zestawy Hi-Fi, (z wyłączeniem pilota), które nie są już objęte gwarancją producenta.
- r) **System operacyjny** - oprogramowanie zarządzające systemem komputerowym, tworzące środowisko do uruchamiania i kontroli zadań.
- s) **Umowa** – Umowa Kompleksowa Dotycząca Energii Elektrycznej albo Umowa Sprzedaży Energii Elektrycznej, którą z nami zawarłeś.
- t) **Urządzenie klimatyzacyjne** – urządzenie, którego głównym działaniem jest chłodzenie pomieszczenia, które nie jest objęte gwarancją producenta.
- u) **Wewnętrzna instalacja elektryczna** – układ przewodów i urządzeń w budynku lub lokalu użytkowym mający początek w zabezpieczeniach zalicznikowych (obwodowych), a kończąca się gniazdami wtykowymi, włącznikami, 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 zamiennych lub materiałów, użytych do naprawy przez Specjalistów t.j. odpowiednio:
 - a. ślusarz – w przypadku Awarii drzwi zewnętrznych,
 - b. elektryk – w przypadku Awarii wewnętrznej instalacji elektrycznej,
 - c. hydraulik – w przypadku Awarii instalacji wodnej, kanalizacyjnej lub centralnego ogrzewania,
 - d. szklarz – w przypadku uszkodzenia szyb w oknach i drzwiach zewnętrznych,
 - e. technik urządzeń klimatyzacyjnych – w przypadku Awarii instalacji klimatyzacyjnej,
 - f. serwisant – w przypadku Awarii Sprzętu RTV/AGD i Biurowego urządzenia elektrycznego,
 - b) przywracamy do sprawności tylko te urządzenia i instalacje, które znajdują 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,
 - f. Sprzęt RTV/AGD,
 - g. Biurowe urządzenia elektryczne,
 - h. oczyszczacze powietrza i Urządzenie klimatyzacyjne, zasilane tylko z sieci elektrycznej (a nie z baterii lub akumulatora),
 - i. Instalacje wodne, kanalizacyjne, klimatyzacyjne i centralnego ogrzewania,
 - j. uszkodzenia szyb w oknach zewnętrznych lub zewnętrznych drzwiach wejściowych budynku lub lokalu użytkowym,
 - k. Awarie zamka w zewnętrznych drzwiach wejściowych do budynku lub lokalu użytkowego.

Przykład

W efekcie przeciągu stłukła się szyba w oknie balkonowym, w przeszklonych drzwiach do łazienki, a drzwi wejściowe zatrzęsły się i nie da się przekręcić w zamku klucza. W tej sytuacji wymienimy szybę w oknie balkonowym i naprawimy zamek w drzwiach wejściowych. Nie naprawimy drzwi do łazienki, gdyż są to drzwi wewnętrzne.

Czego Usługa nie obejmuje

8. Nie usuwamy awarii ani uszkodzeń:
- a) źródeł światła (żarówek, świetlówek, halogenów, LED-ów itp.),
 - b) Bezpieczników, z wyłączeniem bezpieczników 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) sprzętów innych niż: Sprzęt RTV/AGD, Biurowe urządzenie elektryczne lub Urządzenie klimatyzacyjne,
 - g) wymagających montażu Części zamiennych, które nie zostały zakupione przez Specjalistę,
 - h) o charakterze estetycznym, w tym uszkodzeń obudowy i ekranu, które nie zakłócają prawidłowego działania Urządzeń elektrycznych,
 - i) które powstały, ponieważ użytkujesz, przecho-wujesz lub konserwujesz urządzenia lub instalację niezgodnie z instrukcją obsługi lub przepisami bezpieczeństwa,
 - j) które powstały w wyniku niezgodnych z instrukcją użytkowania instalacji, napraw, przeróbek, dostro-żeń lub zmian konstrukcyjnych,
 - k) które wynikają z braku wzajemnej kompatybilno-ści elementów sprzętu komputerowego i oprogramowania albo powstały w wyniku zainstalowania oprogramowania bez ważnych licencji,
 - l) myszy komputerowych, klawiatury, jeśli nie są wbudowane na stałe w sprzęt PC,
 - m) wymagających interwencji w zakresie odzyskiwa-nia danych,
 - n) które są efektem naturalnego zużycia, np. baterie lub czytnik lasera,
 - o) drzwi zewnętrznych prowadzących do pomiesz-czeń gospodarczych lub innego pomieszczenia technicznego, oraz drzwi balkonowych,
 - p) które wymagają wymiany klamki,
 - q) urządzeń na gwarancji producenta – w takim przy-padku organizujemy i pokrywamy do 500 zł koszty transportu uszkodzonego sprzętu do i z autoryzo-wanego serwisu,
 - r) które Ty lub osoba trzecia, spowodowaliście z winy umyślnej lub rażącym niedbalstwem, chy-ba, że pomimo rażącego niedbalstwa jest to uza-sadnione z uwagi na wzgląd 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.

- s) które powstały w związku z działaniami wojennymi, stanem wojennym, stanem wyjątkowym, Akta- mi terroryzmu, strajkami lub niepokojami społecznymi,
 - t) które powstały, ponieważ oddziaływała energia jądrowa, promienie laserowe, maserowe, promieniowanie jonizujące, pole magnetyczne lub skażenie radioaktywne,
 - u) prac remontowych np. nie położymy nowego tynku czy płytek ceramicznych w miejscu, w którym zostały one usunięte przez Specjalistę w celu usunięcia Awarii,
 - v) polegających na remoncie instalacji,
 - w) 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 technicznych sprzętów lub instalacji, podłączeń urządzeń lub sprzętów do sieci elektrycznej a także czynności obsługowych, jak instalacja, aktualizacja lub konfiguracja ustawień urządzeń, sprzętów lub oprogramowania komputerowego. Nie wykonujemy wymaganych przez producenta czynności określonych w instrukcji obsługi, w tym m.in.: odgrzybiania, uzupełniania czynnika chłodzącego, czyszczenia lub wymiany filtrów, parownika czy skraplacza Urządzenia klimatyzacyjnego. Nie wymienimy urządzeń i sprzętów na nowe.

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 czterech godzin zadzwonimy do Ciebie z informacją, kiedy przyjedzie do Ciebie nasz Specjalista. Specjalista przyjedzie:
- a) w przypadku elektryka – do 4 godzin od momentu, kiedy zgłaszasz Awarię, niezależnie od dnia tygodnia,
 - b) w przypadku pozostałych Specjalistów – do 24 godzin od momentu, kiedy zgłaszasz Awarię. Jeśli zgłoszenie dotyczy RTV/AGD, Biurowego urządzenia elektrycznego lub Urządzenia klimatyzacyjnego

zacyjnych i ten termin wypada w dzień ustawowo wolny od pracy, Specjalista przyjedzie pierwszego dnia roboczego po zgłoszeniu - Usługa świadczona jest w dni robocze od poniedziałku do piątku i nie jest świadczona w dni ustawowo wolne od pracy,

- c) w późniejszym terminie, który wspólnie ustalimy, jeśli się na to zgodzisz.

Przykład

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

W sobotę o 22.03 zgłaszasz awarię komputera. Zadzwonimy do Ciebie i powiemy, kiedy przyjedzie nasz Specjalista. Zrobi to najpóźniej w poniedziałek do godz. 22.03 lub później – jeśli zaproponowana przez nas 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 wykorzystasteś 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:
- do 1000 zł na podstawie faktur, paragonów lub innych dowodów pokrycia kosztów usunięcia Awarii, które nam dostarczysz, pod warunkiem, że zgłaszając Awarię posiadałeś dwa nieskonsumowane interwencje, albo
 - 500 zł bez konieczności przedstawiania faktur, paragonów lub innych dowodów poniesienia kosztów. 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:

- jeśli zgodzisz się zapłacić 150 zł, Specjalista naprawi Awarię. Skonsumuje to jedną interwencję,
- łączysz swoje dwa niewykorzystane limity na realizację Usługi i nic nie dopłacasz, Specjalista naprawi Awarię. Skonsumuje to dwie interwencje,
- 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 lub koszt naprawy przekracza wartość sprzętu lub urządzenia, nie wykonamy Usługi. W tej sytuacji wypłacimy Ci:

- do 1000 zł na podstawie faktur, paragonów lub innych dowodów poniesienia kosztów usunięcia Awarii, które nam dostarczysz, pod warunkiem, że zgłaszając Awarię posiadałeś dwie nieskonsumowane interwencje, albo
- 500 zł bez konieczności podstawiania faktur, paragonów lub innych dowodów poniesienia kosztów. Skonsumuje to jedną interwencję.

Przykład

Specjalista stwierdził w 5 letniej lodówce awarię sprężarki. Koszt wymiany sprężarki wraz robocizną wynosi 1700 zł. Nowa lodówka o porównywalnych parametrach kosztuje 1400 zł. W tej sytuacji Specjalista nie naprawi lodówki.

Masz dwie opcje:

- organizujesz naprawę lodówki we własnym zakresie - na podstawie faktur, paragonów lub innych dowodów poniesionych kosztów usunięcia Awarii, które nam dostarczysz, zwrócimy Ci nawet do 1000 zł ale musisz posiadać w momencie zgłaszania awarii minimum dwie niewykorzystane interwencje, albo
- wypłacimy Ci 500 zł bez konieczności z Twojej strony podstawiania nam faktur, paragonów lub innych dowodów poniesionych kosztów.

19. Jeśli nie będziemy w stanie wysłać do Ciebie Specjalisty w deklarowanym przez nas czasie lub gdy Specjalista stwierdzi, że naprawa jest niemożliwa z powodu braku dostępności Części zamiennych, 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. Załazłeś 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. Jeśli nie możemy naprawić sprzętu lub urządzenia na miejscu to w ramach Usługi zawieziemy je do serwisu, a następnie przywieziemy Ci je do miejsca, z którego odebraliśmy od Ciebie ten sprzęt lub urządzenie.
21. 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 płytę indukcyjną, nasz Specjalista musi wyłączyć ją z prądu. Wyłącznik znajduje się w osobnym pomieszczeniu, do którego nie masz dostępu, a sąsiad, który ma do niego klucze, wyjechał na wakacje.

22. W wycenie uwzględniamy wyłącznie oryginalne Części zamienne, które rekomenduje producent urządzenia.
23. 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.
24. Zwrot kosztów jest wypłacany na terytorium Polski w złotych polskich.

Jak złożyć reklamację Usługi

25. 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.
26. W reklamacji podaj Swoje dane kontaktowe, takie jak numer telefonu, adres korespondencyjny lub adres e-mail, żebyśmy mogli na nią odpowiedzieć.
27. Twoją reklamację (a także skargę lub zażalenie) rozpatrzemy do 14 dni od dnia, kiedy ją otrzymamy.

Jeśli chcesz zgłosić reklamację, która dotyczy prądu (np. wysokość rachunku), nie korzystaj z infolinii, która obsługuje zgłoszenia Awarii, wskazanej w Regulaminie lecz zadzwoń pod numer 32 606 0 606 (opłata jak za zwykłe połączenie telefoniczne, zgodnie z taryfą operatora).

Ochrona danych osobowych

28. 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 powierzymy też te dane osobowe partnerowi biznesowemu, który realizuje Usługę w naszym imieniu.
29. Dane, które wymieniliśmy w punkcie 28, podajesz nam dobrowolnie, ale jest to niezbędne, żebyśmy mogli realizować Usługę.
30. 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/klienti-zawarta-umowa-prad-gaz

Co jeszcze jest ważne

31. W sprawach, o których nie piszemy w Regulaminie, obowiązują odpowiednie przepisy prawa.
32. Możemy zmienić Regulamin, ale tylko wtedy jeżeli zmieniają 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.
33. Regulamin obowiązuje od 1 stycznia 2026 roku.