

Regulamin Serwisant dla Wspólnot 24H

Regulamin, który czytasz, dotyczy usługi **Serwisant dla Wspólnot 24H, którą oferujemy z prądem** – będziemy ją w tym dokumencie nazywać „Usługą”.

W Regulaminie znajdziesz:

- opis Usługi, którą kupujesz z prądem,
- opis Awarii, które usuniemy,
- zasady, według których możesz skorzystać z 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:

- wewnętrzną instalację elektryczną, gniazdka, łączniki i wypusty oświetleniowe,
- instalację wodną, kanalizacyjną i centralnego ogrzewania,
- instalację domofonową,
- szyby w oknach na klatce schodowej i zewnętrznych drzwiach wejściowych, jeśli stanowią tzw. część wspólną budynku.

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

Żeby przyjąć zgłoszenie, potrzebujemy danych odbiorcy, z którym zawarliśmy umowę z Usługą tj. jego nazwę, numer NIP, numer klienta, adres miejsca awarii, Twój numeru telefonu oraz krótki opis awarii. Numer klienta znajdziesz na fakturze za prąd.

Definicje – czyli jak rozumiemy terminy, które piszemy wielką literą

1. W Regulaminie używamy pojęć:

- Akt terroryzmu** – działania, których celem jest wprowadzenie chaosu, zastraszenie ludności i dezorganizacja życia publicznego.
- Awaria wewnętrznej instalacji elektrycznej, klimatyzacyjnej, wodnej, kanalizacyjnej, centralnego ogrzewania** – nagłe i niespodziewane zdarzenie, które spowodowało, że instalacja nie działa prawidłowo.
- 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.
- Diagnostyka** – wszystkie działania, które podejmuje specjalista, żeby wykryć przyczynę awarii.

- Instalacja centralnego ogrzewania** – rury i urządzenia, które służą do dystrybucji ciepła. Swoją początek instalacja ma za urządzeniem grzewczym, albo węzłem ciepłowniczym i obejmuje wyłącznie części wspólne budynku.
- Instalacja domofonowa** – przewody i urządzenia, które umożliwiają rozmowę, transmisję obrazu i otwarcie drzwi.
- Instalacja kanalizacyjna** – rury i urządzenia wewnątrz budynku należące do części wspólnych, które służą do odprowadzenia ścieków.
- Instalacja wodna** – rury i urządzenia wewnątrz budynku należące do części wspólnych, które służą do zaopatrzenia lokali budynku lub budynku w wodę. Swoją początek instalacji ma za zaworem głównym budynku a zakończenie na zaworze do danego lokalu.
- Wspólnota mieszkaniowa** – podmiot, który kupuje prąd, na potrzeby części wspólnych budynku, w szczególności, żeby oświetlić klatki schodowe, piwnice, suszarnie, numery domów, a także funkcjonowanie wind, węzłów ciepłowniczych czy hydroforni.
- 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. Są to części wspólne budynku lub garażu wielostanowiskowego.
- Regulamin** – dokument, który czytasz. Określa zasady, na jakich świadczymy Ci Usługę oraz Twoje i nasze prawa i obowiązki związane ze świadczeniem Usługi.
- Specjalista** – elektryk, ślusarz, szklarz, hydraulik, który ma uprawnienia lub kompetencje do usunięcia Awarii wewnętrznej instalacji elektrycznej, wodnej, kanalizacyjnej lub centralnego ogrzewania.
- Sprzedawca** – TAURON Sprzedaż sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie przy ul. Łagiewnickiej 60 (kod pocztowy: 30-417) albo TAURON Sprzedaż GZE sp. z o.o. z siedzibą w Gliwicach przy ul. Norberta Barlickiego 2 (kod pocztowy: 44-100) lub partnerzy i inne podmioty, które współpracują z wymienionymi spółkami przy realizacji Usługi. Na potrzeby tego Regulaminu wszędzie tam, gdzie użyliśmy zwrotu „my” należy rozumieć przez to: „Sprzedawca”.
- Umowa** – Umowa Kompleksowa Dotycząca Energii Elektrycznej albo Umowa Sprzedaży Energii Elektrycznej, którą z nami zawarłeś.
- Usługa** – Serwisant dla Wspólnot 24H, którą świadczymy Ci zgodnie z tym Regulaminem.

- p) **Wewnętrzna instalacja elektryczna** – układ przewodów i urządzeń od złącza kablowego lub przyłącza napowietrznego, do gniazda wtykowego, wyłącznika, wyłącznika lub wypustu oświetleniowego w częściach wspólnych budynku.

Co jest ważne na początek

2. Z Usługi możesz korzystać tylko wtedy, gdy jesteś Przedsiębiorcą.
3. W Regulaminie zawarliśmy szczegółowy opis Twoich i naszych praw, i obowiązków, a także zasady, na których będziemy świadczyć Ci Usługę.
4. Awarie możesz zgłaszać od dnia wejścia w życie Cennika z Usługą. Cennik jest integralną częścią zawartej między nami Umowy.

Przykład

Masz Umowę, której Cennik kończy się 30 czerwca. 15 maja dzwoniś do nas i informujesz, że chcesz nadal korzystać z naszych usług. W wyniku rozmowy telefonicznej zawieramy z Tobą Umowę, która będzie obowiązywać od 1 lipca do 30 czerwca przyszłego roku. Zatem z Usługi możesz korzystać od 1 lipca do 30 czerwca przyszłego roku.

5. Jeżeli wyraziłeś zgodę, żebyśmy wprowadzili do Umowy Cennik, który gwarantuje Usługę, to jednocześnie akceptujesz postanowienia tego Regulaminu.
6. Usługę świadczymy na terenie Polski.
7. Usługę zlecamy naszemu partnerowi biznesowemu – on ją fizycznie wykonuje.

Co obejmuje Usługa

8. W ramach Usługi:
 - a) organizujemy i pokrywamy koszty dojazdu Specjalisty, koszty jego robocizny oraz koszty części zamiennych i materiałów, których użyje do naprawy,
 - a) przywracamy do sprawności Wewnętrzną instalację elektryczną lub Urządzenia elektryczne, które są pod Twoim adresem PPE,
 - a) 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. gniazda, 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. instalacje wodne, kanalizacyjne, centralnego ogrzewania i domofonową,
 - g. uszkodzenia szyb w oknach na klatce schodowej lub zewnętrznych drzwiach wejściowych, jeśli stanowią tzw. część wspólną budynku.

Czego Usługa nie obejmuje

9. Nie usuwamy awarii ani uszkodzeń:
 - a) źródeł światła (żarówek, świetlówek, halogenów, LED-ów itp.),
 - b) bezpieczników,
 - c) zasilaczy, transformatorów, listew zasilających,
 - d) przedłużaczy,
 - e) podziemnych linii i instalacji energetycznych, podziemnej instalacji kanalizacyjnej, gazowej, wodociągowej,
 - f) instalacji domofonowej w mieszkaniach lub lokalach, chyba że awaria skutkuje nieprawidłowym funkcjonowaniem instalacji domofonowej w całym budynku,
 - g) linii energetycznych lub instalacji, za których naprawę lub konserwację odpowiada administracja budynku, dystrybutor prądu lub inne służby techniczne,

Przykład

W efekcie przeciągu stłukła się szyba w oknie klatki schodowej na II piętrze oraz drzwiach wejściowych do budynku. Dodatkowo, od tego zdarzenia zamek w drzwiach nie reaguje na otwieranie domofonem. W tej sytuacji wymienimy szybę i naprawimy zamek w drzwiach wejściowych.

- h) liczników prądu,
- i) o charakterze estetycznym, w tym uszkodzeń obudowy i ekranu, które nie zakłócają prawidłowego działania np. domofonu,
- j) polegających na wymianie prawidłowo działających elementów domofonu,
- k) które powstały, ponieważ użytkujesz instalację niezgodnie z instrukcją lub przepisami bezpieczeństwa,
- l) które powstały w wyniku niezgodnych z instrukcją użytkowania instalacji, napraw, przeróbek, dostrojów lub zmian konstrukcyjnych,
- m) spowodowanych systematycznym zawilgoceniem pomieszczenia,
- n) powstałych wskutek zalania, a obowiązek zamknięcia okna, drzwi czy innych otworów należy do użytkowników części wspólnych budynku,
- o) powstałych wskutek zalania, które nastąpiło w efekcie braku konserwacji dachu, ściany, balkonu, tarasu, a obowiązek konserwacji należy do użytkowników części wspólnych budynku,
- p) powstałych w efekcie utrzymywania w pomieszczeniu niewłaściwej temperatury np. zamarznięcie wody w instalacji wodociągowej, a obowiązek utrzymania właściwej temperatury należy do użytkowników części wspólnych budynku,
- q) powstałych wskutek przenikania wód podziemnych,
- r) powstałych wskutek przemarzania elementów konstrukcyjnych budynku,
- s) które objęte są gwarancją producenta,
- t) które Ty lub bliska Ci osoba spowodowaliście celowo lub rażącym niedbalstwem. Możemy zdecydować inaczej na podstawie tzw. względów słuszności,

Przykład

Widzisz, że z lodówki wydobywa się dym. Nie możesz dostać się do wtyczki i celowo przecinasz przewody w ścianie, żeby wyłączyć lodówkę z prądu. Niszczysz instalację elektryczną, bo inaczej straty mogłyby być większe – zniszczona mogłaby być cała kuchnia. W tej sytuacji, pomimo, że celowo niszczysz instalację elektryczną, naprawimy ją w ramach tej Usługi.

- u) które powstały w związku z działaniami wojennymi, stanem wojennym, stanem wyjątkowym, Aktami terroryzmu, strajkami lub niepokojami społecznymi,
 - v) które powstały, ponieważ oddziaływała energia jądrowa, promienie laserowe, maserowe, promieniowanie jonizujące, pole magnetyczne lub skażenie radioaktywne,
 - w) o których istnieniu wiesz, kiedy przyjmujesz naszą ofertę z Usługą.
10. W ramach Usługi nie wykonamy żadnych prac, które nie są Awarią wewnętrznej instalacji elektrycznej, wodnej, kanalizacyjnej, centralnego ogrzewania lub domofonową np. nie wykonujemy konserwacji lub przeglądu instalacji lub czynności obsługowej jaką jest uzupełnienie wody w instalacji centralnego ogrzewania czy podłączenie instalacji lub urządzeń do sieci elektrycznej lub wodno-kanalizacyjnej.

Co zrobić w razie awarii

11. 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 klienta znajdziesz na fakturze za prąd:
- a) nazwa odbiorcy,
 - b) numer NIP,
 - c) numer klienta,
 - d) adres PPE,
 - e) numer telefonu, pod który możemy zadzwonić,
 - f) krótki opis awarii.
12. W ciągu godziny od zgłoszenia zadzwonimy do Ciebie z informacją, kiedy przyjedzie do Ciebie nasz Specjalista. Stanie się to najpóźniej:
- a) w przypadku elektryka – 4 godziny od momentu, kiedy zgłaszasz awarię, niezależnie od dnia tygodnia,
 - b) w przypadku Specjalisty – 24 godziny od momentu, kiedy zgłaszasz awarię. Jeśli zgłoszenie dotyczy domofonu, Usługa zostanie wykonana pierwszego dnia roboczego po dniu ustawowo wolnym od pracy,
 - c) w późniejszym terminie, który wskażesz, jeśli nasze godziny przyjazdu Ci nie odpowiadają.

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.

W sobotę o 22.03 zgłaszasz awarię domofonu. Do 23.03 zadzwonimy do Ciebie i powiemy, kiedy przyjedzie nasz Specjalista. Zrobi to najpóźniej w poniedziałek do godz. 22.03 lub później – jeśli nasz termin nie będzie Ci odpowiadał.

Zasady korzystania z usługi

13. Pokrywamy koszty usunięcia maksymalnie 6 usterek w czasie, kiedy obowiązuje Cennik – każdą do 500 zł brutto.
14. Jeżeli samodzielnie usuniesz awarię, nie zwrócimy Ci kosztów. Wyjątkiem jest sytuacja, którą opisaliśmy w punkcie 16.
15. Jeśli nasz Specjalista stwierdzi, że awaria wykracza poza zakres Usługi, który opisaliśmy w pkt. 8, możemy obciążyć Cię kosztami dojazdu Specjalisty i Diagnostyki, którą przeprowadził.

Przykład

Brak światła spowodowała przepalona żarówka, a nie awaria instalacji.

16. Jeśli nie możesz się z nami skontaktować ze względu na awarię naszej infolinii albo nie zorganizujemy Usługi na czas, możesz usunąć tę awarię we własnym zakresie. W takim przypadku, zwrócimy Ci maksymalnie 500 zł. Zrobimy to na podstawie faktur, paragonów lub innych dowodów zapłaty, które nam dostarczysz.
17. Gdy koszt usunięcia awarii przekracza 500 zł, istnieje możliwość zsumowania dwóch limitów do wysokości 1000 zł. Jest to możliwe, gdy posiadasz jeszcze co najmniej dwa niewykorzystane limity.
18. Jeżeli koszt usunięcia awarii przekracza 500 zł albo w przypadku rozwiązania z punktu 17, 1000 zł, a Ty zgodzisz się, że pokryjesz nadwyżkę z własnej kieszeni, wykonamy Usługę. Nadwyżkę, zapłacisz gotówką Specjaliście, który usuwa awarię.

Ważne

Jeśli naprawa usterki kosztuje więcej niż 500 zł brutto – nadwyżkę pokrywasz z własnej kieszeni. Jeśli usterka kosztuje mniej, różnica **nie** przechodzi na inne naprawy ani Ci jej nie wypłacimy.

19. Gdy koszt usunięcia awarii przekroczy 500 zł, nie istnieje możliwość zsumowania dwóch limitów, a Ty nie zgodzisz się zapłacić nadwyżki, nie wykonamy Usługi. Wtedy w ciągu 30 dni od dnia zgłoszenia awarii, wypłacimy Ci 500 zł. Pomniejszymy je o koszty dojazdu, transportu urządzenia oraz Diagnostyki, podczas której Specjalista oszacował koszty naprawy, nie niższe niż 100 zł.

Przykład

Elektryk stwierdził, że instalacja podtynkowa jest uszkodzona. Oszacował, że koszt usunięcia awarii z dojazdem i Diagnostyką wyniesie 650 zł.

Jeśli zgodzisz się zapłacić 150 zł, Specjalista naprawi awarię. Jeżeli nie zgodzisz się dopłacić 150 zł, wypłacimy Ci 500 zł. Pomniejszymy je o koszty, które już ponieśliśmy: przyjazd Elektryka i Diagnostyka. W rzeczywistości dostaniesz od 150 do 400 zł. Ostateczna kwota będzie zależała od wyceny tych kosztów.

20. Jeśli Specjalista stwierdzi, że nie da się naprawić awarii domofonu, lub koszt naprawy przekracza wartość domofonu, nie wykonamy Usługi.
W tej sytuacji wypłacimy Ci 500 zł, które pomniejszymy o koszty, jakie już ponieśliśmy: przyjazd Specjalisty, transport urządzenia lub Diagnostyka, nie niższe niż 100 zł.
21. Nie wykonamy Usługi, jeżeli nie udostępnisz naszemu Specjaliście miejsca, w którym wystąpiła Awaria wewnętrznej instalacji elektrycznej, klimatyzacyjnej, wodnej, kanalizacyjnej, centralnego ogrzewania lub domofonu. Nie wykonamy Usługi także wtedy, gdy wystąpią inne okoliczności, które uniemożliwią Specjaliście dostęp do pomieszczeń kluczowych dla usunięcia awarii.

Przykład

Żeby naprawić instalację wodną, nasz Specjalista musi zamknąć dopływ wody do budynku. Zawór znajduje się w osobnym pomieszczeniu, do którego nie masz dostępu, a lokator, który ma do niego klucze, wyjechał na wakacje.

22. Koszt dojazdu i Diagnostyki za każdym razem indywidualnie szacujemy na podstawie umów ze Specjalistami. Może on być różny w zależności od rodzaju awarii, lokalizacji PPE oraz Specjalisty, który przybył na miejsce. 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.

Jak złożyć reklamację Usługi

24. 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.
25. W reklamacji podaj Swoje dane kontaktowe, takie jak numer telefonu, adres korespondencyjny lub adres e-mail, żebyśmy mogli na nią odpowiedzieć.
26. 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

27. Aby realizować Usługę, przez okres, w którym to robimy, będziemy przetwarzać Twoje dane osobowe, tj.: nazwa przedsiębiorcy (odbiorcy), numer NIP, numer PPE, adres PPE (miejscowość, ulica numer domu, numer lokalu, kod pocztowy, poczta) i numer klienta. W tym czasie powierzymy też te dane osobowe partnerom biznesowym, którzy pomagają nam realizować Usługę.
28. Dane, które wymieniliśmy w punkcie 27, podajesz nam dobrowolnie, ale jest to niezbędne, żebyśmy mogli realizować Usługę. Jeśli nam ich nie podasz lub wycofasz zgodę na ich przetwarzanie, nie będziemy mogli tego robić.
29. 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

30. W sprawach, o których nie piszemy w Regulaminie, obowiązuje Kodeks cywilny.
31. Możemy zmienić Regulamin, ale tylko wtedy jeżeli zmienia się obowiązujące przepisy prawa lub niezależnie od nas wzrosną związane z Usługą koszty.
32. Regulamin obowiązuje od 1 marca 2023 roku.