

Regulamin Serwisant 24H_Firma PLUS

Regulamin, który czytasz, dotyczy usługi **Serwisant 24H_Firma PLUS**, 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,
- komputery stacjonarne lub przenośne oraz monitory,
- faksy, kserokopiarki, drukarki sieciowe, skanery, niszczarki dokumentów i urządzenia wielofunkcyjne łączące funkcje faksu, drukarki, skanera albo kopiarki,
- zmywarki, lodówki, chłodziarki, zamrażarki, kuchenki elektryczne, gazowe, mikrofalowe, płyty indukcyjne, wyciągi i okapy kuchenne i ciśnieniowe ekspresy do kawy,
- telewizory, radia, odtwarzacze i nagrywarki DVD,
- klimatyzację i oczyszczacze powietrza,
- instalację wodną, kanalizacyjną i centralnego ogrzewania,
- szyby w oknach,
- drzwi zewnętrzne.

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 przedsiębiorcy 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:

- a) **Akt terroryzmu** – działania, których celem jest wprowadzenie chaosu, zastraszenie ludności i dezorganizacja życia publicznego.

- b) **Awaria urządzenia elektrycznego** – zdarzenie, niezależne od Ciebie, które spowodowało, że urządzenie nie działa prawidłowo.
- c) **Awaria wewnętrznej instalacji elektrycznej, klimatyzacyjnej, wodnej, kanalizacyjnej, centralnego ogrzewania** – zdarzenie, niezależne od Ciebie, które spowodowało, że instalacja nie działa prawidłowo.
- 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) **Diagnostyka** – wszystkie działania, które podejmuje specjalista, żeby wykryć przyczynę awarii.
- f) **Instalacja centralnego ogrzewania** – wewnętrzny układ rur i urządzeń w Twoim lokalu (za wyjątkiem części wspólnych budynku), mający początek za urządzeniem grzewczym, mającym na celu dystrybucję ciepła.
- g) **Instalacja kanalizacyjna** – wewnętrzny układ rur, koryt, kolektorów w Twoim lokalu (za wyjątkiem części wspólnych budynku), służący do odprowadzania ścieków sanitarnych.
- h) **Instalacja wodna** – wewnętrzny układ rur i urządzeń, służący do zaopatrywania Twojego lokalu (za wyjątkiem części wspólnych budynku) w wodę. Swoją początek instalacji ma w miejscu połączenia układu z zaworem odcinającym tę instalację od wodomierza umieszczonego na przyłączy wodociągowym, a zakończenie w punktach poboru wody.
- i) **Przedsiębiorca** – podmiot, który kupuje prąd, żeby zużyć go w ramach prowadzonej działalności gospodarczej.
- j) **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 albo domu, do którego dostarczamy prąd.
- k) **Regulamin** – dokument, który czytasz. Określa zasady, na jakich świadczymy Ci Usługę oraz Twoje i nasze prawa i obowiązki związane z realizacją Usługi.
- l) **Specjalista** – elektryk, ślusarz, szklarz, hydraulik, serwisant urządzeń elektrycznych, technik urządzeń klimatyzacyjnych, który ma uprawnienia lub kompetencje do usunięcia Awarii wewnętrznej instalacji elektrycznej, klimatyzacyjnej, wodnej, kanalizacyjnej, centralnego ogrzewania lub Awarii urządzenia elektrycznego.

- m) **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”.
- n) **System operacyjny** – to podstawowy program komputerowy, dzięki któremu masz możliwość obsługi programów użytkowych np. Windows czy Android.
- o) **Umowa** – Umowa Kompleksowa Dotycząca Energii Elektrycznej albo Umowa Sprzedaży Energii Elektrycznej, którą z nami zawarłeś.
- p) **Urządzenie elektryczne** – są to tylko i wyłącznie takie urządzenia, jak: oczyszczacz powietrza, klimatyzator i urządzenia audio-wideo zasilane z sieci elektrycznej (a nie z baterii lub akumulatora) oraz zmywarka, lodówka, zamrażarka, chłodziarko-zamrażarka, kuchenka elektryczna, gazowa, gazowo-elektryczna lub mikrofalowa, płyta indukcyjna, wyciąg, okap, ciśnieniowy ekspres do kawy, komputer stacjonarny wraz z monitorem, komputer przenośny typu tablet, laptop czy notebook oraz zainstalowany na tych urządzeniach system operacyjny, oraz faks, kserokopiarka, drukarka sieciowa, skaner, niszczarka dokumentów i urządzenia wielofunkcyjne łączące funkcje faksu, drukarki, skanera albo kopiarki.
- q) **Usługa** – Serwisant 24H_Firma PLUS, którą świadczymy Ci zgodnie z tym Regulaminem.
- r) **Wewnętrzna instalacja elektryczna** – układ przewodów i urządzeń od złącza kablowego lub przyłącza napowietrznego, do gniazda wtykowego, włącznika, wyłącznika lub wypustu oświetleniowego łącznie. W mieszkaniu będzie to cała instalacja elektryczna, która zaczyna się od Twoich bezpieczników.

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,
 - b) przywracamy do sprawności Wewnętrzną instalację elektryczną, wodną, kanalizacyjną, klimatyzacyjną, centralnego ogrzewania lub Urządzenia elektryczne, klimatyzacyjne oraz oczyszczacze powietrza które są 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. komputer stacjonarny wraz z monitorem, komputer przenośny typu tablet, laptop czy notebook oraz zainstalowany na tych urządzeniach system operacyjny,
 - g. faksy, kserokopiarki, drukarki sieciowe, skanery, niszczarki dokumentów i urządzenia wielofunkcyjne łączące funkcje faksu, drukarki, skanera albo kopiarki,
 - h. zmywarki, lodówki, zamrażarki, chłodziarko-zamrażarki, kuchenki elektryczne, gazowe lub gazowo-elektryczne, mikrofalówki, płyty indukcyjne, płyty ceramiczne, wyciągi, okapy kuchenne i ciśnieniowe ekspresy do kawy,
 - i. urządzenia audio-wideo zasilane z sieci elektrycznej (a nie z baterii lub akumulatora) – m.in. telewizory, odtwarzacze lub nagrywarki DVD, zestawy Hi-Fi,
 - j. oczyszczacze powietrza i klimatyzatory, zasilane tylko z sieci elektrycznej (a nie z baterii lub akumulatora),
 - k. instalacje wodne, kanalizacyjne, i centralnego ogrzewania,
 - l. uszkodzenia szyb w oknach zewnętrznych lub zewnętrznych drzwiach wejściowych do domu lub lokalu,
 - m. awarie zamka w zewnętrznych drzwiach wejściowych do domu lub lokalu,
 - n. naprawimy urządzenia wymienione w punktach h – j powyżej ale nie mogą one stanowić narzędzi pracy i towarów. prowadzonej przez Ciebie działalności gospodarczej.

Przykład

Prowadzisz firmę przygotowującą posiłki (catering). Lodówki, kuchenki czy wyciągi są wykorzystywane do obsługi klientów w ramach prowadzonej przez Ciebie działalności gospodarczej, zatem w razie awarii Ci ich nie naprawimy. Naprawimy Ci za to ciśnieniowy ekspres do kawy z którego korzystają Twoi pracownicy.

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) linii energetycznych lub instalacji, za których naprawę lub konserwację odpowiada administracja budynku, dystrybutor prądu lub inne służby techniczne,
- g) liczników prądu,
- h) urządzeń elektrycznych innych niż te, które wymieniamy w punkcie 8 c),
- i) o charakterze estetycznym, w tym uszkodzeń obudowy i ekranu, które nie zakłócają prawidłowego działania Urządzeń elektrycznych,
- j) które powstały, ponieważ użytkujesz, przechowujesz lub konserwujesz urządzenia lub instalację niezgodnie z instrukcją lub przepisami bezpieczeństwa,
- k) które powstały w wyniku niezgodnych z instrukcją użytkowania instalacji, napraw, przeróbek, dostrojów lub zmian konstrukcyjnych,
- l) które wynikają z braku wzajemnej kompatybilności elementów sprzętu komputerowego i oprogramowania albo powstały w wyniku zainstalowania oprogramowania bez ważnych licencji,
- m) pochodzenia chemicznego, termicznego lub mechanicznego Urządzeń elektrycznych,
- n) które są efektem naturalnego zużycia, np. baterie lub czytnik lasera,
- o) które polegają na tym, aby odzyskać utracone dane komputerowe,
- p) baterii wodnych, zatkanego zlewu umywalki, wanny lub brodzika,
- q) drzwi zewnętrznych prowadzących do pomieszczeń gospodarczych np. do garażu,
- r) urządzeń na gwarancji producenta – w takim przypadku organizujemy i pokrywamy do 500 zł koszty transportu uszkodzonego sprzętu do i z autoryzowanego serwisu,
- s) które Ty lub bliska Ci osoba spowodowaliście celowo lub rażącym niedbalstwem. Możemy zdecydować inaczej na podstawie tzw. względów słuszności,

Przykład

Prowadzisz kawiarnię. Widzisz, że z szafy chłodniczej wydobywa się dym. Nie możesz dostać się do wtyczki.

Po wyłączeniu bezpieczników celowo przecinasz przewody w ścianie, żeby wyłączyć chłodnię z prądu. Niszczysz instalację elektryczną, bo inaczej straty mogłyby być większe - zniszczona mogłaby być cała kawiarnia. W tej sytuacji, pomimo, że celowo niszczysz instalację elektryczną, naprawimy ją w ramach tej Usługi.

- t) które powstały w związku z działaniami wojennymi, stanem wojennym, stanem wyjątkowym, Aktami terroryzmu, strajkami lub niepokojami społecznymi,
 - u) które powstały, ponieważ oddziaływała energia jądrowa, promienie laserowe, maserowe, promieniowanie jonizujące, pole magnetyczne lub skażenie radioaktywne,
 - v) 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, klimatyzacyjnej, centralnego ogrzewania lub Awarią urządzenia elektrycznego np. nie wykonujemy konserwacji Urządzenia elektrycznego lub czynności obsługowych, jak instalacja lub aktualizacja oprogramowania komputerowego.

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 przedsiębiorcy,
 - 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 urządzenia elektrycznego, 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 komputera. 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, 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.

18. Jeśli nie możemy naprawić Urządzenia elektrycznego na miejscu, to w ramach limitu 500 zł zawieziemy urządzenie do serwisu, a następnie przywieziemy Ci je do domu.
19. Gdy koszt usunięcia awarii przekroczy 500 zł, a Ty nie zgadzisz 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 zgadzisz się zapłacić 150 zł, Specjalista naprawi awarię. Jeżeli nie zgadzisz 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 lub koszt naprawy przekracza wartość urządzenia elektrycznego, nie wykonamy Usługi. W tej sytuacji wypła-

cimy Ci 500 zł, które pomniejszymy o koszty, jakie już ponieśliśmy: przyjazd Specjalisty, transport urządzenia lub Diagnostyka, nie niższy niż 100 zł.

21. Nie wykonamy Usługi, jeżeli nie udostępnisz naszemu

Przykład

Specjalista stwierdził w 5 letniej chodziarce awarię układu chłodzącego, który dodatkowo uszkodził sprężarkę. Koszt naprawy układu chłodzącego i sprężarki wraz robocizną wynosi 1000 zł. Nowa chłodziarka o porównywalnych parametrach kosztuje 1100 zł. W tej sytuacji Specjalista nie naprawi chłodziarki. Wypłacimy Ci 500 zł pomniejszone o koszty, jakie już ponieśliśmy: przyjazd Specjalisty, transport urządzenia lub Diagnostyki. W rzeczywistości dostaniesz od 150 do 400 zł. Ostateczna kwota będzie zależała od wyceny kosztów.

Specjaliście miejsca, w którym wystąpiła Awaria wewnętrznej instalacji elektrycznej lub w którym znajduje się uszkodzone Urządzenie elektryczne. Nie wykonamy Usługi także wtedy, gdy wystąpią inne okoliczności, które uniemożliwią Specjaliście dostęp do pomieszczeń kluczowych dla usunięcia awarii.

Przykład

Żeby naprawić zmywarkę, 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. 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.
27. 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

28. Aby realizować Usługę, przez okres, w którym to robimy, będziemy przetwarzać Twoje dane osobowe, tj.: nazwa przedsiębiorcy, numer NIP, numer PPE, adres PPE (miejscowość, ulica numer domu, numer lokalu, kod pocztowy, poczta) i numer klienta. W tym czasie powierzemy też te dane osobowe partnerom biznesowym, którzy pomagają nam realizować Usługę.
29. Dane, które wymieniliśmy w punkcie 28, 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.
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/klienci-zawarta-umowa-prad-gaz

Co jeszcze jest ważne

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

