

Regulamin

Serwisant 24H_Firma PLUS_wieloletni

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

Kiedy w Regulaminie używamy wyrażen „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 w ramach Usługi,
- 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
 - Instalację wodną, kanalizacyjną, centralnego ogrzewania, klimatyzacyjną
 - Biurowe urządzenie elektryczne, w tym Sprzęt PC
 - Sprzęt RTV/AGD
 - Szyby w oknach i drzwiach zewnętrznych
 - Drzwi zewnętrzne
- z wyłączeniami i na zasadach, o których przeczytasz 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). Żeby zgłoszenie zostało przyjęte, potrzebujemy danych przedsiębiorcy: nazwę, numer NIP, numer adresata (płatnika), numer PPE, adres miejsca awarii, Twój numer telefonu oraz krótki opis awarii. Numer adresata (płatnika) oraz 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. **biurowego urządzenia elektrycznego lub sprzętu RTV/AGD** – nagłe, niespodziewane uszkodzenie Biurowego urządzenia elektrycznego lub Sprzętu RTV/AGD uniemożliwiające prawidłowe korzystanie z tego sprzętu,
 2. **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,
 - zatrzasknięcie się drzwi w taki sposób, że pozostałeś na zewnątrz lokalu użytkowego lub inne urządzenia otwierające znajdują się wewnątrz,
 - uszkodzenie zamków,
 3. **instalacji klimatyzacyjnej** – nagłe i niespodziewane uszkodzenie, które spowodowało, że instalacja klimatyzacyjna nie działa prawidłowo,
 4. **szyby** – nagłe i niespodziewane uszkodzenie szyb w oknach lub w drzwiach zewnętrznych powodujące pęknięcie lub rozbicie szyby,
 5. **wewnętrznej instalacji elektrycznej, instalacji wodnej, kanalizacyjnej, centralnego ogrzewania** – nagłe i niespodziewane uszkodzenie, które spowodowało, że instalacja nie działa prawidłowo.
 - 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 budynku lub lokalu użytkowym.
- i) **Instalacja wodna** – układ połączonych przewodów, armatury i urządzeń, służący do zaopatrywania 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). Najczęściej jest to adres budynku lub lokalu użytkowego, 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, składające się z jednostki wewnętrznej i zewnętrznej, podłączone do instalacji klimatyzacyjnej, które nie jest objęte gwarancją producenta.
- u) **Wewnętrzna instalacja elektryczna** – układ przewodów i urządzeń w budynku lub lokalu 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 łączy nas Umowa z Cennikiem gwarantującym Usługę.
- 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 t.j. w okresie, w którym jesteś rozliczony według stawek Cennika.

- 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 realizujemy przy współpracy z naszym partnerem biznesowym.

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. **elektryka** – w przypadku Awarii wewnętrznej instalacji elektrycznej,
 - b. **hydraulika** – w przypadku Awarii instalacji wodnej, kanalizacyjnej lub centralnego ogrzewania,
 - c. **szklarza** – w przypadku awarii szyby,

- d. **serwisanta** – w przypadku Awarii Sprzętu RTV/AGD i Biurowego urządzenia elektrycznego,
- e. **ślusarza** – w przypadku Awarii drzwi zewnętrznych,
- f. **technika urządzeń klimatyzacyjnych** – w przypadku Awarii instalacji klimatyzacyjnej,
- b) przywracamy do sprawności tylko te urządzenia i instalacje, których naprawa objęta jest Usługą, 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.
- e) instalacji, za naprawę lub konserwację, których odpowiadają administracja budynku, dystrybutor 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, w tym uszkodzeń obudowy i ekranu, które nie zakłócają prawidłowego działania instalacji, urządzeń i sprzętów,
- g) które powstały, ponieważ użytkujesz, przechowujesz lub konserwujesz urządzenia lub instalację niezgodnie z instrukcją obsługi lub przepisami bezpieczeństwa,
- h) które powstały w wyniku niezgodnych z instrukcją użytkowania instalacji, napraw, przeróbek, dostrojów lub zmian konstrukcyjnych,
- i) które wynikają z braku wzajemnej kompatybilności elementów sprzętu komputerowego i oprogramowania lub powstały w wyniku zainstalowania oprogramowania bez ważnych licencji,
- j) myszy komputerowych, klawiatury, jeśli nie są wbudowane na stałe w sprzęt PC,
- k) wymagających interwencji w zakresie odzyskiwania danych,
- l) które są efektem naturalnego zużycia, np. baterie, toner lub czytnik lasera,
- m) drzwi zewnętrznych prowadzących do pomieszczeń gospodarczych lub innego pomieszczenia technicznego lub drzwi balkonowych,
- n) które polegają na wymianie klamki,
- o) urządzeń na gwarancji producenta – w takim przypadku organizujemy i pokrywamy do 1000 zł koszty transportu uszkodzonego sprzętu do i z autoryzowanego serwisu, wskazanego przez Ciebie,
- p) 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

Pękła szyba w oknie balkonowym, w przeszklonych drzwiach do łazienki, a drzwi wejściowe zatrzasnęły 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. W ramach Usługi nie wykonamy żadnych prac, które nie mają na celu usunięcia Awarii lub zostały wykluczone w Regulaminie.
- 9. 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 energetycznych, podziemnych rur instalacji kanalizacyjnych, gazowych, wodociągowych,

Przykład

Widzisz, że z komputera wydobywa się dym. Nie możesz dostać się do wtyczki i po wyłączeniu bezpieczników celowo przecinasz przewody w ścianie, żeby wyłączyć komputer 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 pomieszczenie. W tej sytuacji, pomimo, że celowo niszczysz instalację elektryczną, naprawimy ją w ramach tej Usługi.

- q) które powstały w związku z działaniami wojennymi, stanem wojennym, stanem wyjątkowym, Aktami terroryzmu, strajkami lub niepokojami społecznymi,
- r) które powstały, ponieważ oddziaływała energia jądrowa, promienie laserowe, maserowe, promieniowanie jonizujące, pole magnetyczne lub skażenie radioaktywne,
- s) które powstały wskutek przenikania wód podziemnych lub przemarzania elementów konstrukcyjnych budynków,
- t) o których istnieniu wiesz, kiedy przyjmujesz naszą

ofercie z Usługą.

10. Usługa nie obejmuje:

- a) konserwacji, przeglądów technicznych urządzeń, sprzętów lub instalacji,
- b) czynności określonych w instrukcji obsługi lub instalacji, których wykonanie jest niezbędne do prawidłowego działania instalacji, sprzętów lub urządzeń, w tym w szczególności: odgrzybiania, uzupełniania czynnika chłodzącego, czyszczenia, wymiany filtrów, parownika czy skraplacza Urządzenia klimatyzacyjnego,
- c) instalacji, aktualizacji, konfiguracji ustawień urządzeń, sprzętów lub oprogramowania komputerowego,
- d) zakupu licencji, oprogramowania,
- e) wymiany starych instalacji, urządzeń lub sprzętów na nowe,
- f) czynności polegających na montażu Części zamiennych, które nie zostały zakupione przez Specjalistę,
- g) podłączenia urządzeń lub sprzętów do sieci elektrycznej,

Przykład

Zakupiłeś nową płytę indukcyjną i nie zamówiłeś usługi jej montażu.

W ramach Usługi nie wykonany podłączenia płyty do instalacji elektrycznej bo nie jest to Awaria.

- h) prac remontowych np. nie położymy nowego tynku czy płytek ceramicznych w miejscu, w którym zostały one usunięte przez Specjalistę w celu usunięcia Awarii,
- i) czynności polegających na remoncie instalacji.

Co zrobić w razie awarii

11. Gdy chcesz zgłosić Awarię, niezbędne jest byś zadzwonił 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) numeru adresata (płatnika) lub numer PPE,
 - d) adres PPE,
 - e) numer telefonu, pod który możemy zadzwonić,
 - f) krótki opis Awarii.
12. Zorganizujemy interwencję Specjalisty:
- a) w przypadku elektryka - do 4 godziny od momentu zgłoszenia Awarii wewnętrznej instalacji elektrycznej. Usługa świadczona jest 24 godziny na dobę, także w dni ustawowo wolne od pracy. W ciągu godziny od zgłoszenia poinformujemy Cię, kiedy nasz elektryk podejmie interwencję,
 - b) w przypadku pozostałych Specjalistów – do 24 godzin od momentu, kiedy zgłaszasz Awarię. Jeśli zgłoszenie dotyczy RTV/AGD, Biurowego urządzenia elektrycznego lub Urządzenia klimatyzacyjnych 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,

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.

- c) w późniejszym terminie, który wspólnie ustalimy, jeśli się na to zgodzisz lub gdy kontakt z osobą zgłaszającą Awarię był niemożliwy.

Zasady korzystania z Usługi

13. W ramach Usługi przysługują Ci maksymalnie 3 interwencje, każda do 1000 zł, w okresie każdych 12 miesięcy obowiązywania Cennika. Okres 12 miesięcy liczymy od daty początku miesiąca, w którym zacząłeś być rozliczny według stawek Cennika i okres ten jest on automatycznie odnawiany co 12 miesięcy, aż do daty końca obowiązywania Cennika. Ostatni okres może być krótszy niż 12 miesięcy w zależności do kiedy obowiązuje Twój Cennik.
14. W ramach interwencji, o której mowa w punkcie 13, Usługa obejmuje pokrycie kosztów dojazdu i Diagnostyki, a limit 1000 zł dotyczy kosztów Części zamiennych, materiałów użytych do naprawy oraz robocizny Specjalisty. Jeśli wartość usunięcia Awarii przekracza 1000 zł, masz możliwość powiększenia tej sumy do 2000 zł, ale w takim przypadku uznamy, że zrealizowaliśmy 2 interwencje w trakcie realizacji jednej Usługi. Możliwość połączenia 2 interwencji istnieje tylko wówczas, jeżeli posiadasz jeszcze co najmniej 2 niewykorzystane interwencje.
15. Limit 1000 zł stanowi maksymalną wartość pojedynczej interwencji i jest niepodzielny. W przypadku, gdy wartość pojedynczej interwencji będzie niższa od limitu, uznaje się, że wykorzystałeś w pełni limit kwotowy tej interwencji.
16. Niewykorzystane interwencje w danym 12 miesięcznym okresie nie przechodzą na kolejny okres, ani nie wypłacimy Ci za ich niewykorzystanie żadnego świadczenia.
17. Jeżeli samodzielnie usuniesz Awarię, nie zwrócimy Ci kosztów. Wyjątkiem jest sytuacja, którą opisaliśmy w punktach 19-24, ale zgodę na realizację Usługi we własnym zakresie musisz uzyskać wcześniej za pośrednictwem naszej infolinii wskazanej w punkcie 11. Zgoda ta nie jest wymagana wyłącznie w sytuacji, opisanej w punkcie 19.
18. Jeśli wezwanie przez Ciebie Specjalisty było nieuzasadnione zgodnie z punktem 8-10, możemy obciążyć

Cię kosztami dojazdu Specjalisty i Diagnostyki, którą przeprowadził.

Przykład

Brak światła w pomieszczeniu spowodowany jest tym, że zużyła się żarówka, a nie dlatego, że wystąpiła awaria instalacji.

19. Jeśli nie możesz się z nami skontaktować poprzez infolinię wskazaną w punkcie 11 z przyczyn leżących po naszej stronie, możesz usunąć tę Awarię we własnym zakresie. W takim przypadku, zwrócimy Ci maksymalnie 2000 zł. Zrobimy to pod warunkiem, że przedstawisz nam imienne faktury, paragony lub inne dowody poniesienia kosztów usunięcia Awarii, które nam dostarczysz. Jeżeli wykorzystałeś już 2 interwencje na realizację Usługi to zwrócimy ci maksymalnie 1000 zł.
20. Gdy koszt usunięcia Awarii przekracza 1000 zł lub 2000 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 2000 zł a Ty posiadasz jeszcze dwie nieskonsumowane interwencje – nadwyżkę powyżej 2000 zł pokrywasz z własnej kieszeni. Jeśli usterka kosztuje mniej np. 1800 zł, różnica nie przechodzi na inne naprawy ani Ci jej nie wypłacimy. Skonsumuje to dwie interwencje. Jeżeli naprawa usterki kosztuje więcej niż 2000 zł a Ty posiadasz już tylko jedną nieskonsumowaną interwencję zgłaszając Awarię – nadwyżkę powyżej 1000 zł pokrywasz z własnej kieszeni.

Jeśli usterka kosztuje mniej np. 850 zł, różnica nie przechodzi na inne naprawy ani Ci jej nie wypłacimy. Skonsumowana zostaje Twoja ostatnia interwencja.

21. Gdy koszt usunięcia Awarii przekroczy 1000 zł lub 2000 zł (w zależności od liczby posiadanych przez Ciebie nieskonsumowanych interwencji), a Ty nie zgodzisz się zapłacić nadwyżki - nie wykonamy Usługi. Wtedy zwrócimy Ci:
- a) do 2000 zł na podstawie imiennych faktur, paragonów lub innych dowodów pokrycia kosztów usunięcia Awarii, które nam dostarczysz, pod warunkiem, że zgłaszając Awarię posiadałeś dwie nieskonsumowane interwencje, albo
 - b) 1000 zł bez konieczności przedstawiania faktur, paragonów lub innych dowodów poniesienia kosztów. Skonsumuje to jedną interwencję. Prawo do wnioskowania o wypłatę bez konieczności przedstawiania wyżej wymienionych dokumentów dopiero w sytuacji:
 - a. braku możliwości połączenia 2 interwencji w trakcie jednej realizacji usługi (pozostał Ci tylko 1 limit), lub
 - b. gdy kwota połączonych limitów nadal wiąże się z koniecznością dopłaty po Twojej stronie, na którą to dopłatę nie wyrażasz zgody. Wypłata

kwoty 1000 zł skonsumuje Twoją jedną interwencję.

Przykład

Serwisant stwierdził, że programator zmywarki jest uszkodzony. Oszacował, że koszt usunięcia Awarii (robocizna i materiały potrzebne do naprawy) wyniesie 1100 zł. Masz kilka opcji jeśli nie zgodzisz się na dopłatę 100 zł Specjaliście:

- c) łączysz swoje dwa niewykorzystane limity na realizację Usługi i nic nie dopłacasz - Specjalista naprawi Awarię. Skonsumuje to dwie interwencje,
- d) wypłacimy Ci 1000 zł pod warunkiem, że nie posiadasz już więcej nieskonsumowanych interwencji. Specjalista nie usuwa Awarii. Skonsumuje to twoją ostatnią interwencję.

22. Gdy koszt naprawy przekroczy wartość sprzętu - nie wykonamy Usługi. Możesz w tej sytuacji zorganizować naprawę we własnym zakresie. Wtedy, na podstawie złożonych przez Ciebie dowodów poniesienia kosztów naprawy zwrócimy Ci:
- a) do 1000 zł na podstawie imiennych faktur, paragonów lub innych dowodów pokrycia kosztów usunięcia Awarii, które nam dostarczysz, pod warunkiem, że zgłaszając Awarię posiadałeś co najmniej jedną nieskonsumowaną interwencję.
23. Jeśli Specjalista stwierdzi, że nie da się usunąć Awarii z powodu braku dostępnych Części zamiennych - nie wykonamy Usługi. W tej sytuacji możesz zakupić części we własnym zakresie a my na podstawie imiennych faktur, paragonów lub innych dowodów poniesienia kosztów ich zakupu, które nam dostarczysz, zwrócimy Ci:
- a) do 2000 zł pod warunkiem, że zgłaszając Awarię posiadałeś dwie nieskonsumowane interwencje. W przypadku gdy posiadasz już tylko jedną nieskonsumowaną interwencję lub gdy Twoje dowody poniesienia kosztów są na kwotę niższą niż 1000 zł, kwota wypłaty będzie sięgać do 1000 zł i skonsumuje to jedną interwencję.
24. Gdy nie będziemy w stanie wysłać do Ciebie Specjalisty w deklarowanym przez nas czasie, możesz zorganizować naprawę we własnym zakresie - w tej sytuacji wypłacimy Ci:
- a) do 2000 zł na podstawie imiennych faktur, paragonów lub innych dowodów poniesienia kosztów usunięcia Awarii, które nam dostarczysz, pod warunkiem, że zgłaszając Awarię posiadałeś dwie nieskonsumowane interwencje. W przypadku gdy posiadasz już tylko jedną nieskonsumowaną interwencję lub gdy Twoje dowody poniesienia kosztów są na kwotę niższą niż 1000 zł, kwota wypłaty będzie sięgać do 1000 zł i skonsumuje to jedną interwencję.

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 1100 zł, którą opłaciłeś. Na podstawie przekazanej nam faktury, zwrócimy Ci 1100 zł. Skonsumuje to dwie interwencje.

25. Jeśli nie możemy naprawić Sprzętu RTV/AGD lub Biurowego urządzenia elektrycznego na miejscu to w ramach Usługi zawieziemy je do serwisu, a następnie przywieziemy Ci je do miejsca, z którego odebraliśmy od Ciebie ten sprzęt.
26. 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 instalację elektryczną, nasz Specjalista musi wyłączyć prąd na klatce schodowej. Wyłącznik znajduje się w osobnym pomieszczeniu, do którego nie masz dostępu, a Twój pracownik, który ma do niego klucze, wyjechał na wakacje.

27. W wycenie uwzględniamy wyłącznie oryginalne Części zamienne, które rekomenduje producent urządzenia.
28. W ramach Usługi nie wymagamy od Ciebie żadnych dodatkowych opłat, innych niż te, które są w Cenniku. Wyjątek to Awarie, których koszt usunięcia przekracza 1000 zł. Wtedy to Ty podejmiesz decyzję o dopłacie lub połączeniu dwóch interwencji w celu podwyższenia limitu kwotowego.
29. Zwrot kosztów jest wypłacany na terytorium Polski w złotych polskich.

Jak złożyć reklamację Usługi

30. 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 elektronicznie. Adresy znajdziesz na fakturze za prąd lub na naszej stronie internetowej: www.tauron.pl.
31. W reklamacji podaj Swoje dane kontaktowe, takie jak numer telefonu, adres korespondencyjny lub adres e-mail, żebyśmy mogli na nią odpowiedzieć.
32. Twoją reklamację (a także skargę lub zażalenie) rozpatrzmy 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

33. Aby realizować Usługę, przez okres, w którym to ro-

bimy, 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, z którym współpracujemy przy realizacji Usługi.

34. Dane, które wymieniliśmy w punkcie 33, podajesz nam dobrowolnie, ale jest to niezbędne, żebyśmy mogli realizować Usługę.
35. Informacje o przetwarzaniu Twoich danych osobowych znajdziesz w „Klauzuli Informacyjnej TAURON Sprzedaż sp. z o.o. lub Klauzuli Informacyjnej TAURON Sprzedaż GZE sp. z o.o., którą otrzymałeś do zawartej Umowy. Klauzulę znajdziesz także na naszej stronie Internetowej: www.tauron.pl/rodo/klienci-zawarta-umowa-prad-gaz

Co jeszcze jest ważne

36. W sprawach, o których nie piszemy w Regulaminie, obowiązują odpowiednie przepisy prawa.
37. Możemy zmienić Regulamin z ważnych powodów t.j. w następujących przypadkach:
- a) gdy zmieniają się obowiązujące przepisy prawa, które mają bezpośredni wpływ na treść Regulaminu,
 - b) zmienimy zakres bądź sposób realizacji Usługi, a zmiana ta nie wpłynie niekorzystnie na Twoją sytuację.
- W takim wypadku masz prawo wypowiedzieć umowę obejmującą Usługę w terminie 14 dni od dnia powiadomienia Cię o tych zmianach.
38. Regulamin obowiązuje od 1 stycznia 2026 roku.