

# Regulamin Usługi

Elektryk 24H

## Definicje:

1. **Centrum Alarmowe** – centrum świadczące usługi **Elektryk 24H**; centrum czynne 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu (w tym święta państwowe i kościelne), pod nr. telefonu **22 890 29 29** (opłata jak za zwykłe połączenie telefoniczne, zgodnie z taryfą operatora) dla Klientów **TAURON Sprzedaż sp. z o.o.** oraz dla Klientów **TAURON Sprzedaż GZE sp. z o.o.**, do którego należy zgłosić zajście awarii instalacji elektrycznej dotyczącej PPE w celu uzyskania pomocy; informacja o numerze telefonu Centrum Alarmowego dostępna jest również na fakturze (infolinia obsługowa TAURONA) oraz na stronie internetowej [www.tauron.pl](http://www.tauron.pl).
2. **TAURON – TAURON Sprzedaż GZE sp. z o.o.** z siedzibą i adresem: ul. Balickiego 2, 44-100 Gliwice albo **TAURON Sprzedaż sp. z o.o.** z siedzibą i adresem: ul. Łagiewnicka 60, 30-417 Kraków.
3. **Klient** – konsument, który nabywa energię elektryczną od TAURONA i spełnia warunki określone w Cenniku Produktu z usługą **Elektryk 24H**.
4. **PPE (Punkt Poboru Energii)** – punkt w sieci elektroenergetycznej (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. Każdy PPE posiada unikatowy numer identyfikacyjny nadany przez OSD i numer ten jest wskazany w fakturze VAT za usługi kompleksowe (dystrybucja i sprzedaż energii).
5. **Awaria wewnętrznej instalacji elektrycznej** – wynikające z przyczyny zewnętrznej lub wewnętrznej, niezależne od TAURONA, zdarzenie przyszłe i niepewne w postaci uszkodzenia wewnętrznej instalacji elektrycznej w PPE, powodujące zaprzestanie jej funkcjonowania lub nieprawidłowość działania.
6. **Wewnętrzna instalacja elektryczna** – układ przewodów i urządzeń mający początek w przypadku budynku mieszkalnego, pomieszczenia garażowego lub pomieszczenia gospodarczego na złączach kablowych lub przyłączach napowietrznych łączących wewnętrzną instalację tego budynku lub pomieszczenia z siecią dystrybucyjną, albo w przypadku lokalu mieszkalnego – rozpoczynający się w zabezpieczeniach zalicznikowych (obwodowych), a kończący się gniazdami wtykowymi, włącznikami, wyłącznikami i wypustami oświetleniowymi.
7. **OSD (Operator Systemu Dystrybucyjnego)** – przedsiębiorstwo energetyczne prowadzące działalność w zakresie dystrybucji energii elektrycznej, do którego sieci Klient TAURONA jest przyłączony i które z TAURONEM łączy umowa o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej w celu zapewnienia Klientowi TAURONA świadczenia usług dystrybucji.

8. **Usługa Elektryk 24H** – usługa, której dotyczy niniejszy Regulamin, świadczona jest w razie problemów z wewnętrzną instalacją elektryczną w miejscu PPE Klienta. Usługa świadczona jest 24 godziny na dobę 365 dni w roku.

## § 1

### Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin usługi **Elektryk 24H** (dalej zwany Regulaminem) określa zasady świadczenia usługi **Elektryk 24H** i przeznaczony jest dla Klientów, którzy przyjęli ofertę Cennika z usługą **Elektryk 24H**.
2. Usługa **Elektryk 24H** świadczona jest za pośrednictwem Centrum Alarmowego, koszt połączenia jest liczony wg taryfy operatora.
3. Usługa **Elektryk 24H** jest realizowana przy współpracy z Partnerem TAURONA.
4. Usługa **Elektryk 24H** polega na organizacji i pokryciu kosztów usług, o których mowa w pkt. 5.
5. W przypadku zajścia awarii wewnętrznej instalacji elektrycznej w PPE Klienta w zakres usługi wchodzi przyjazd elektryka do miejsca ubezpieczenia (PPE Klienta) średnio w terminie 2 godzin (maksymalnie jednak do 4 godzin) od zgłoszenia Klienta i pokrycie kosztów interwencji (koszty dojazdu oraz robocizny i części zamiennych) elektryka, maksymalnie do kwoty 500 zł brutto w odniesieniu do jednego zdarzenia i nie więcej niż 3000 zł brutto w odniesieniu do sześciu zdarzeń zaistniałych w okresie obowiązywania Cennika. Jeżeli Klient wskaże inny dogodny dla siebie termin (dłuższy niż 4 godziny od zgłoszenia awarii w Centrum Alarmowym), dopuszcza się przyjazd elektryka do PPE Klienta w czasie uzgodnionym z Klientem.
6. Usługa **Elektryk 24H** świadczona jest na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.
7. Usługa **Elektryk 24H** będzie świadczona, o ile nie odmówiono dostępu do miejsca, w którym wystąpiła awaria wewnętrznej instalacji elektrycznej.
8. Korzystanie z usługi **Elektryk 24H** równoznaczne jest z akceptacją przez Klienta TAURONA Regulaminu; Klient TAURONA zobowiązuje się także do przestrzegania określonych w nim zasad.

## § 2

### Zasady korzystania z usługi Elektryk 24H w przypadku awarii wewnętrznej instalacji elektrycznej

1. Chcąc skorzystać z usługi **Elektryk 24H**, Klient TAURONA powinien skontaktować się z Centrum Alarmowym, które czynne jest całą dobę przez 7 dni w tygodniu pod nr. telefonu **22 890 29 29** (opłata jak za zwykłe połączenie

telefoniczne, zgodnie z taryfą operatora) dla Klientów **TAURON Sprzedaż sp. z o.o.** oraz dla Klientów **TAURON Sprzedaż GZE Sp. z o.o.**

2. Klient TAURONA powinien:

- a. przed podjęciem działań we własnym zakresie, niezwłocznie po zajściu awarii wewnętrznej instalacji elektrycznej, zawiadomić telefonicznie o tym zdarzeniu Centrum Alarmowe;
- b. podać Centrum Alarmowemu następujące informacje:
  - imię i nazwisko,
  - numer ewidencyjny lub numer płatnika,
  - adres PPE,
  - numer telefonu, pod którym Centrum Alarmowe może skontaktować się z Klientem TAURONA,
  - krótki opis zdarzenia oraz rodzaj potrzebnej pomocy;
- c. po dokonaniu zgłoszenia w Centrum Alarmowym, Centrum Alarmowe zobowiązuje się do telefonicznego poinformowania Klienta TAURONA o planowanym terminie przybycia elektryka w celu realizacji usługi **Elektryk 24H**;
- d. Centrum Alarmowe, po zorganizowaniu właściwego usługodawcy, poinformuje telefonicznie Klienta o planowanym czasie dojazdu elektryka. Powyższa informacja powinna zostać przekazana w czasie nie dłuższym niż 1 godzina od zgłoszenia szkody w Centrum Alarmowym;
- e. Centrum Alarmowe może nie przekazać powyższej informacji, jeżeli Klient wskaże inny, dogodny dla siebie termin (dłuższy niż 4 godziny od zgłoszenia awarii w Centrum Alarmowym).

### § 3

#### Zakres oferty w ramach usługi Elektryk 24H

1. Organizacja usługi **Elektryk 24H** ma na celu doprowadzenie do pełnej sprawności wewnętrznej instalacji elektrycznej w PPE po awarii wynikającej z przyczyny zewnętrznej lub wewnętrznej, niezależnej od woli Klienta (zdarzenie przyszłe i niepewne), powodującej zaprzestanie jej funkcjonowania lub nieprawidłowość działania.
2. Świadczenie specjalisty elektryka w ramach usługi **Elektryk 24H** obejmuje:
  - a. Usuwanie awarii polegających na wymianie/naprawie przewodów wewnętrznej instalacji elektrycznej w budynku lub poza budynkiem w przypadku:
    - i. uszkodzeń mechanicznych przewodów elektrycznych w ścianach np. wskutek przewiercenia wiertarką;
    - ii. upalonych końcówek na przewodach elektrycznych;
    - iii. zwarć i przepięć wynikających z wadliwej konstrukcji izolacji przewodów elektrycznych;
    - iv. zwarć i przepięć będących następstwem nieumyślnego przeciążenia przewodów elektrycznych;
    - v. awarii powodujących zadziałanie wyłączników nadprądowych lub wyłączników różnicowo-prądowych.
  - b. Usuwanie awarii gniazd wtykowych, włączników, wyłączników i wypustów oświetleniowych w przypadku:
    - i. uszkodzeń mechanicznych powstałych wskutek nieumyślnego wyrwania lub zerwania, lub

- ii. prowadzonych prac remontowych ścian, podłóg, sufitów lub elewacji;
  - iii. zwarć i przepięć wynikających z wadliwej konstrukcji;
  - iv. awarii powodujących zadziałanie wyłączników nadprądowych lub wyłączników różnicowo-prądowych oraz dodatkowych zabezpieczeń elektrycznych;
  - v. opraw oświetleniowych zamontowanych na stałe.
- c. Usuwanie awarii za tablicą licznikową (usuwanie awarii za miejscem rozgraniczenia własności sieci i urządzeń elektroenergetycznych pomiędzy OSD i Klienta) powstałych wskutek:
    - i. nieumyślnego uszkodzenia mechanicznego zabezpieczeń i urządzeń znajdujących się pod tablicą licznikową, np.: wskutek prowadzonych prac remontowych ścian, sufitów lub elewacji;
    - ii. awarii zabezpieczenia zalicznikowego;
    - iii. powstania luzów na zaciskach śrubowych wejścia i wyjścia;
    - iv. awarii lub uszkodzenia wyłączników nadprądowych;
    - v. awarii lub uszkodzenia wyłączników różnicowo-prądowych;
    - vi. awarii lub uszkodzenia ochronników przeciwprzepięciowych;
    - vii. awarii lub uszkodzenia gniazd bezpiecznikowych;
    - viii. awarii śrub stykowych;
    - ix. awarii wkładek topikowych;
    - x. uszkodzeń mechanicznych przewodów elektrycznych w ścianach, podłodze, suficie lub elewacji;
    - xi. upalonych końcówek na przewodach elektrycznych;
    - xii. zwarć i przepięć wynikających z wadliwej konstrukcji izolacji przewodów elektrycznych;
    - xiii. zwarć i przepięć będących następstwem nieumyślnego przeciążenia przewodów elektrycznych;
    - xiv. uszkodzeń mechanicznych i awarii gniazd wtykowych, włączników, wyłączników i wypustów oświetleniowych;
    - xv. zwarć i przepięć wynikających z wadliwej konstrukcji gniazd wtykowych, włączników, wyłączników i wypustów oświetleniowych;
    - xvi. uszkodzeń mechanicznych i awarii przyłączy napowietrznych lub kablowych łączących wewnętrzną instalację PPE z siecią dystrybucyjną przyłącza.
3. Z zakresu świadczenia specjalisty elektryka wyłączona jest:
    - a. awaria instalacji elektrycznej, która została wyrządzona:
      - i. z winy umyślnej lub wskutek rażącego niedbalstwa Klienta lub osoby trzeciej, za którą Klient nie ponosi odpowiedzialności;
      - ii. z winy umyślnej osoby, z którą Klient pozostaje we wspólnym gospodarstwie domowym;
    - b. awaria instalacji elektrycznej, która zaszła w związku:
      - i. z działaniami wojennymi, stanem wojennym, stanem wyjątkowym, aktami terroryzmu, strajkami lub niepokojami społecznymi;
      - ii. ze szkodami powstałymi wskutek oddziaływania energii jądrowej, promieni maserowych, promieniowania jonizującego, pola magnetycznego,

poła elektromagnetycznego lub skażenia radioaktywnego.

4. Z zakresu usługi wyłączone są:
  - a. usługi elektryka świadczone w związku z uszkodzeniami żarówek lub bezpieczników, lub podziemnych linii energetycznych, lub instalacji, za naprawę lub konserwację których odpowiada administracja budynku, w którym znajduje się PPE, lub właściwe służby pogotowia technicznego lub energetycznego;
  - b. usługi świadczone w związku z uszkodzeniami urządzeń elektrycznych gospodarstwa domowego, maszyn lub urządzeń służących do prowadzenia działalności gospodarczej oraz ich podłączenie do sieci elektrycznej;
  - c. usługi świadczone w związku z uszkodzeniami, o istnieniu których Klient wiedział przed zawarciem Umowy;
  - d. usługi polegające na konserwacji wewnętrznej instalacji elektrycznej.
5. Z zakresu usługi wyłączone są koszty usług poniesione bez zgody Centrum Alarmowego, chyba że skontaktowanie się z Centrum Alarmowym w sposób określony w pkt. a nie było możliwe, z zastrzeżeniem pkt. c i d.
  - a. Jeżeli skontaktowanie się telefoniczne z Centrum Alarmowym było niemożliwe z przyczyn niezależnych od osoby zgłaszającej roszczenie i usunięcie awarii elektrycznej zostało zorganizowane we własnym zakresie, należy poinformować o tym fakcie Centrum Alarmowe w terminie 7 dni, od dnia kiedy skontaktowanie z Centrum Alarmowym stało się możliwe. Partner zwraca ww. koszty usługi **Elektryk 24H** na podstawie przedłożonych dokumentów potwierdzających fakt zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego i poniesienia tych kosztów, z zastrzeżeniem pkt. d.
  - b. W razie naruszenia z winy umyślnej lub z rażącego niedbalstwa obowiązku powiadomienia w terminie, o którym mowa w pkt. 1, Partner może odpowiednio zmniejszyć świadczenie, jeżeli naruszenie to uniemożliwiło Partnerowi ustalenie okoliczności i skutków zdarzenia ubezpieczeniowego.
  - c. Uznaje się, że Centrum Alarmowe zostaje skutecznie zawiadomione, a tym samym Klient ma prawo do zwrotu kosztów zgodnie z pkt. d poniżej, jeżeli Partner otrzymał w terminie 7 dni od dnia, kiedy skontaktowanie z Centrum Alarmowym stało się możliwe, wiadomość o okolicznościach zdarzenia z jakiegokolwiek źródła.
  - d. Zwrot kosztów, o których mowa w pkt. a, następuje na podstawie faktur VAT lub rachunków i dowodów ich zapłaty do wysokości rzeczywistych poniesionych kosztów, maksymalnie jednak do kwoty limitu odpowiedzialności wskazanego w § 1 ust. 4 niniejszego Regulaminu.
6. Z zakresu usługi wyłączone są organizacja usług i poniesienie kosztów usług zorganizowanych we własnym zakresie przez Klienta w przypadku, gdy Klient odmówił dostępu do miejsca, w którym wystąpiła awaria instalacji elektrycznej.
7. Jeżeli elektryk stwierdzi, że zgłoszona przez Klienta TAURONA awaria nie mieści się w zakresie usługi

Elektryk 24H, np. brak światła z powodu uszkodzenia żarówki, wówczas Klient TAURONA może zostać obciążony kosztami dojazdu specjalisty i przeprowadzonej przez niego diagnozy.

#### § 4 Ochrona danych

1. W związku z realizacją usługi **Elektryk 24H**, 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 **Elektryk 24H**.
3. Jednocześnie w uzupełnieniu informacji, o których mowa w ust. 2, a znajdujących się w Klauzuli Informacyjnej, wskazujemy, że w związku z realizacją usługi **Elektryk 24H**, Państwa dane osobowe, tj.: imię i nazwisko, numer Punktu Poboru Energii, adres Punktu Poboru Energii (miejsce, ulica, numer domu, numer lokalu, kod pocztowy, poczta), numer ewidencyjny, numer płatnika, będą:
  - a. przetwarzane w celu realizacji usługi **Elektryk 24H** – przez okres realizacji usługi **Elektryk 24H** [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 **Elektryk 24H**.
4. Informujemy ponadto, że podanie danych, o których mowa w ust. 3, jest dobrowolne, ale niezbędne w celu realizacji usługi **Elektryk 24H**.
5. Konsekwencją niepodania danych osobowych, o których mowa w ust. 3, jest brak możliwości realizacji usługi **Elektryk 24H**.

#### § 5 Opłaty

Usługa **Elektryk 24H** jest elementem Cennika Produktu z usługą **Elektryk 24H**. Nie są wymagane dodatkowe, inne niż wskazane w ww. Cenniku, płatności za korzystanie z usługi Elektryk 24H. Usługa obowiązuje do dnia obowiązywania Cennika.

## § 6 Reklamacje

1. Klient TAURONA może złożyć reklamację dotyczącą usługi **Elektryk 24H**.
2. Reklamacje należy składać za pośrednictwem Centrum Alarmowego pod nr telefonu **22 890 29 29** (opłata jak za zwykłe połączenie telefoniczne, zgodnie z taryfą operatora) dla Klientów **TAURON Sprzedaż sp. z o.o.** oraz dla Klientów **TAURON Sprzedaż GZE sp. z o.o.** lub w formie pisemnej na adres wskazany na fakturze lub na adres e-mail wskazany na fakturze.
3. Skargi i zażalenia zostaną rozpatrzone w terminie 14 dni od daty wpłynięcia skargi.
4. Składając reklamację, Klient zobowiązany jest podać dane kontaktowe: nr telefonu, adres do korespondencji lub adres e-mail.
5. Reklamacje dotyczące Cennika Produktu z usługą **Elektryk 24H** w części dotyczącej energii elektrycznej

- rozpatrywane będą zgodnie ze standardowymi procedurami obowiązującymi w TAURONIE.
6. Centrum Alarmowe nie rozpatruje reklamacji w zakresie energii elektrycznej.

## § 7 Postanowienia końcowe

1. W kwestiach nieuregulowanych w Regulaminie stosuje się odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego.
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 Produktu z usługą **Elektryk 24H**.
4. Regulamin wchodzi w życie z dniem 25.05.2018 roku.