

Regulamin Usługi

Serwisant 24H_Dom

Definicje:

1. **Awaria sprzętu** – zdarzenie niezależne od woli użytkownika polegające na uszkodzeniu sprzętu, uniemożliwiające prawidłowe korzystanie z niego.
2. **Awaria wewnętrznej instalacji elektrycznej** – zdarzenie polegające na uszkodzeniu wewnętrznej instalacji elektrycznej w PPE, wynikające z przyczyny zewnętrznej lub wewnętrznej, niezależne od TAURONA oraz powodujące zaprzestanie funkcjonowania lub nieprawidłowość działania wewnętrznej instalacji elektrycznej.
3. **Centrum Alarmowe** – centrum telefoniczne obsługujące Klienta uprawnionego do korzystania z usługi **Serwisant 24H_Dom**, czynne 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu (również w dni ustawowo wolne od pracy), pod numerem telefonu: **22 890 29 29** (opłata jak za zwykłe połączenie telefoniczne, zgodnie z taryfą operatora), do którego należy zgłaszać awarie wewnętrznej instalacji elektrycznej lub awarie sprzętu AGD, sprzętu RTV lub sprzętu PC. Informacja o numerze telefonu Centrum Alarmowego zamieszczona jest również na stronie internetowej www.tauron.pl.
4. **Domowe urządzenia elektryczne** – urządzenia użytkowane przez Klienta TAURONA, znajdujące się w lokalizacji odpowiadającej adresowi PPE i niewykorzystywane do pracy zarobkowej: sprzęt AGD, RTV oraz PC.
5. **Generalna Umowa Dystrybucyjna** – umowa zawarta pomiędzy TAURONEM a OSD.
6. **Klient TAURONA** – konsument, który dokonuje zakupu energii elektrycznej na podstawie zawartej z TAURONEM umowy kompleksowej lub umowy sprzedaży energii elektrycznej w zakresie Cennika umożliwiającego skorzystanie przez Klienta z usługi **Serwisant 24H_Dom**, pobierający energię elektryczną na własny użytek w celu jej zużycia w gospodarstwie domowym w pomieszczeniach gospodarczych związanych z prowadzeniem tego gospodarstwa oraz innych obiektach, o których mowa w ww. Cenniku.
7. **OSD (Operator Systemu Dystrybucyjnego)** – przedsiębiorstwo energetyczne prowadzące działalność w zakresie dystrybucji energii elektrycznej, do którego sieci PPE Klienta TAURONA jest przyłączone i które posiada zawartą z TAURONEM Generalną Umowę Dystrybucyjną.
8. **Partner** – przedsiębiorstwo realizujące usługę **Serwisant 24H_Dom**, zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu, będące partnerem biznesowym TAURONA.
9. **PPE (Punkt Poboru Energii)** – punkt w sieci elektroenergetycznej lub adres odbiorcy (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.
10. **Sprzęt AGD** – urządzenia użytkowane przez Klienta TAURONA, niewykorzystywane do pracy zarobkowej, tylko i wyłącznie: pralka, pralka z suszarką, suszarka pralnicza, zmywarka, chłodziarka (lodówka), zamrażarka, chłodziarko-zamrażarka, kuchenka elektryczna, gazowa lub gazowo-elektryczna, mikrofalowa, płyta indukcyjna, wyciąg, okap, piekarnik, robot kuchenny, ciśnieniowy ekspres do kawy, znajdujące się w lokalizacji odpowiadającej adresowi PPE.
11. **Sprzęt PC** – urządzenia użytkowane przez Klienta TAURONA, niewykorzystywane do pracy zarobkowej, tylko i wyłącznie: komputery stacjonarne wraz z monitorem i komputery przenośne (laptopy, notebooki, tablety) wraz z zainstalowanym na nich systemem operacyjnym, znajdujące się w lokalizacji odpowiadającej adresowi PPE.
12. **Sprzęt RTV** – urządzenia użytkowane przez Klienta TAURONA, niewykorzystywane do pracy zarobkowej, tylko i wyłącznie: 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, znajdujące się w lokalizacji odpowiadającej adresowi PPE.
13. **System operacyjny** – oprogramowanie zarządzające systemem komputerowym, tworzące środowisko do uruchamiania i kontroli zadań.
14. **TAURON – TAURON Sprzedaż GZE sp. z o.o.** z siedzibą: ul. Barlickiego 2, 44-100 Gliwice albo **TAURON Sprzedaż sp. z o.o.** z siedzibą: ul. Łagiewnicka 60, 30-417 Kraków.
15. **Usługa Serwisant 24H_Dom** – usługa, która świadczona jest w razie problemów z wewnętrzną instalacją elektryczną lub awarią domowych urządzeń elektrycznych, zgodnie z zasadami określonymi w niniejszym Regulaminie.
16. **Wewnętrzna instalacja elektryczna** – w przypadku budynku mieszkalnego, pomieszczenia garażowego lub innego pomieszczenia gospodarczego, na który Klient zawarł umowę kompleksową lub umowę sprzedaży energii elektrycznej z TAURONEM, jest to układ przewodów i urządzeń mający początek, na złączach kablowych lub przyłączach napowietrznych, za zabezpieczeniem przedlicznikowym, łączących

instalację wewnątrz budynku z siecią dystrybucyjną, albo w przypadku lokalu mieszkalnego układ przewodów i urządzeń rozpoczynający się w zabezpieczeniach zalicznikowych, a kończący się gniazdami wtykowymi, włącznikami, wyłącznikami i wypustami oświetleniowymi.

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin usługi **Serwisant 24H_Dom** (zwany dalej Regulaminem) określa zasady świadczenia usługi **Serwisant 24H_Dom** i przeznaczony jest dla Klientów TAURONA, którzy przyjęli ofertę Cennika z usługą **Serwisant 24H_Dom**.
2. Usługa świadczona jest od daty zawarcia przez Klienta z TAURONEM Umowy kompleksowej lub Umowy sprzedaży, której integralną częścią jest Cennik z usługą **Serwisant 24H_Dom** i obowiązuje do daty końca obowiązywania ww. Cennika.
3. Usługa świadczona jest za pośrednictwem Centrum Alarmowego.
4. Usługa jest realizowana przy współpracy z Partnerem TAURONA.
5. Usługa polega na zorganizowaniu oraz pokryciu kosztów dojazdu elektryka lub serwisanta domowych urządzeń elektrycznych, kosztów robocizny, a także pokryciu kosztów części lub materiałów użytych do naprawy w celu przywrócenia wewnętrznej instalacji elektrycznej lub domowych urządzeń elektrycznych do pełnej sprawności, obejmujących również transport domowego urządzenia elektrycznego do i z serwisu pod adres PPE Klienta TAURONA. Zorganizowanie usługi następuje w czasie:
 - a. nie dłuższym niż 4 godziny od zgłoszenia awarii do przyjazdu specjalisty elektryka (serwis świadczony 24 godziny na dobę, także w dni ustawowo wolne od pracy), albo
 - b. w czasie nie dłuższym niż 24 godziny od zgłoszenia awarii do przyjazdu serwisanta domowych urządzeń elektrycznych (serwis domowych urządzeń elektrycznych nie jest świadczony w dni ustawowo wolne od pracy, a usługa jest realizowana w pierwszy dzień roboczy następujący po dniu ustawowo wolnym od pracy),
pod wskazanym przez Klienta TAURONA adresem (adres PPE). Klient TAURONA zgłaszający awarię ma prawo wskazać inny, dogodny dla siebie, dłuższy niż ww. termin przyjazdu specjalisty elektryka lub serwisanta domowych urządzeń elektrycznych.
6. Usługa świadczona jest na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.
7. Awaria zostanie usunięta, o ile Klient nie odmówił dostępu do miejsca, w którym wystąpiła awaria wewnętrznej instalacji elektrycznej lub znajduje się uszkodzone domowe urządzenie elektryczne.
8. Korzystanie z usługi równoznaczne jest z akceptacją przez Klienta TAURONA Regulaminu usługi i przestrzegania jego postanowień.

§ 2

Zasady korzystania z usługi w przypadku awarii wewnętrznej instalacji elektrycznej lub awarii domowych urządzeń elektrycznych

1. Chcąc zgłosić awarię, Klient TAURONA powinien skontaktować się z Centrum Alarmowym, podając następujące informacje:
 - a. imię i nazwisko Klienta TAURONA;
 - b. numer ewidencyjny lub numer płatnika (dane dostępne na fakturze TAURONA);
 - c. adres PPE;
 - d. numer telefonu, pod którym Centrum Alarmowe może skontaktować się z Klientem TAURONA;
 - e. krótki opis zdarzenia oraz rodzaj potrzebnej pomocy.
2. Po dokonaniu zgłoszenia w Centrum Alarmowym, Centrum Alarmowe poinformuje telefonicznie Klienta TAURONA, w czasie nie dłuższym niż 1 godzina od przyjętego zgłoszenia, o planowanym terminie przybycia elektryka lub serwisanta domowych urządzeń elektrycznych.
3. Jeżeli skontaktowanie się telefonicznie z Centrum Alarmowym Partnera było niemożliwe z przyczyn niezależnych od osoby zgłaszającej awarię, Partner zwraca koszty usunięcia awarii usuniętej we własnym zakresie przez Klienta TAURONA na podstawie faktur, rachunków lub dowodów zapłaty, maksymalnie do limitów odpowiedzialności określonych w § 3 ust. 1 niniejszego Regulaminu.
4. W razie niezorganizowania przez Partnera dojazdu specjalisty elektryka w czasie 4 godzin od zgłoszenia awarii przez Klienta TAURONA, usunięcie awarii wewnętrznej instalacji elektrycznej może nastąpić we własnym zakresie. Wówczas Partner zobowiązany jest do zwrotu poniesionych przez Klienta TAURONA kosztów usunięcia awarii instalacji elektrycznej na podstawie faktur lub rachunków i dowodów ich zapłaty, maksymalnie do limitów odpowiedzialności określonych w § 3 ust. 1 niniejszego Regulaminu.
5. W razie niezorganizowania przez Partnera dojazdu serwisanta domowych urządzeń elektrycznych w czasie nie dłuższym niż 24 godziny od zgłoszenia awarii przez Klienta TAURONA (serwis nie jest świadczony w dni ustawowo wolne od pracy, a usługa jest realizowana w pierwszy dzień roboczy następujący po dniu ustawowo wolnym od pracy), usunięcie awarii domowego urządzenia elektrycznego może nastąpić we własnym zakresie. Wówczas Partner zobowiązany jest do zwrotu poniesionych przez Klienta TAURONA kosztów usunięcia awarii domowego urządzenia elektrycznego na podstawie faktur lub rachunków i dowodów zapłaty, maksymalnie do limitów określonych w § 3 ust. 1 niniejszego Regulaminu.

§ 3

Zakres oferty w ramach usługi

1. Zakres usługi obejmuje jej zorganizowanie zgodnie z zapisami w § 1 ust. 5 wraz z pokryciem kosztów

- robocizny oraz kosztów części zamiennych do kwoty 500 zł brutto w odniesieniu do jednej awarii i nie więcej niż 3000 zł brutto w odniesieniu do maksymalnie 6 awarii w okresie obowiązywania Cennika.
2. Świadczenie specjalisty elektryka w ramach usługi **Serwisant 24H_Dom** obejmuje:
 - a. wymianę i naprawę przewodów wewnętrznej instalacji elektrycznej w budynku lub poza budynkiem obejmującej m.in. uszkodzenia mechaniczne przewodów elektrycznych zabudowanych w ścianach, naprawę upalonych końcówek na przewodach elektrycznych, uszkodzenia będące skutkiem uszkodzenia izolacji lub nieumyślnego przeciążenia izolacji przewodów elektrycznych czy awarie powodujące zadziałanie wyłączników nadprądowych lub wyłączników różnicowo-prądowych niebędących własnością OSD;
 - b. usunięcie awarii gniazd wtykowych, łączników instalacyjnych i wypustów oświetleniowych obejmujących m.in. uszkodzenia mechaniczne powstałe wskutek nieumyślnego wyrwania, zerwania czy prowadzenia prac remontowych;
 - c. usunięcie uszkodzeń przyłączy napowietrznych lub kablowych łączących sieć wewnętrzną z siecią OSD i będącą własnością Klienta TAURONA.
 3. Świadczenie serwisanta domowych urządzeń elektrycznych obejmuje wyłącznie naprawę:
 - a. komputera stacjonarnego wraz z monitorem i komputera przenośnego (tablet, laptop, notebook) wraz z zainstalowanym na komputerze stacjonarnym lub przenośnym systemem operacyjnym;
 - b. pralki, pralki z suszarką, suszarki pralniczej, zmywarki, chłodziarki (lodówki), zamrażarki, chłodziarko-zamrażarki, kuchenki elektrycznej, gazowej lub gazowo-elektrycznej, mikrofalowej, płyty indukcyjnej, wyciągu, okapu, piekarnika, robota kuchennego, ciśnieniowego ekspresu do kawy;
 - c. urządzenia audio-wideo zasilanego wyłącznie z sieci elektrycznej, którego zasilanie z baterii lub akumulatora nie jest możliwe: odbiornika telewizyjnego, odtwarzacza, nagrywarki DVD.
 4. W przypadku braku możliwości naprawy domowych urządzeń elektrycznych pod adresem PPE Klienta TAURONA zakres usługi obejmuje koszty transportu do i z serwisu, koszty części zamiennych i robocizny z zastrzeżeniem, że serwis przysługuje, jeżeli koszt naprawy nie przekroczy wartości sprzętu. W przypadku, gdy koszt naprawy przekracza wartość rzeczywistą sprzętu, Partner pokrywa wyłącznie koszt transportu sprzętu do i z serwisu, koszt dojazdu serwisanta oraz koszt ekspertyzy stwierdzającej nieopłacalność naprawy.
 5. Jeżeli limit odpowiedzialności wskazany w § 3 ust. 1 dla danego PPE nie wystarcza na pokrycie w całości kosztu wykonania serwisu sprzętu, a Klient TAURONA nie wyraził zgody na pokrycie różnicy między rzeczywistymi kosztami wykonania serwisu a kwotą, do której Partner ponosi odpowiedzialność, Partner zobowiązuje się wypłacić Klientowi TAURONA w ciągu 30 dni, licząc od dnia otrzymania zawiadomienia o awarii, odszkodowania w kwocie uwzględniającej limity odpowiedzialności określonej w § 3 ust. 1 pomniejszonej o koszty dojazdu serwisanta oraz koszt ekspertyzy stwierdzającej koszt naprawy sprzętu.
 6. Zakres usługi nie obejmuje:
 - a. uszkodzeń źródeł światła (żarówki, świetlówki, halogeny, LED itp.);
 - b. bezpieczników;
 - c. zasilaczy, transformatorów i listew zasilających;
 - d. przedłużaczy;
 - e. podziemnych linii i instalacji energetycznych;
 - f. linii energetycznych lub instalacji, za których naprawę lub konserwację odpowiada administracja budynku, OSD lub inne służby techniczne;
 - g. usuwania awarii i uszkodzeń leżących w odpowiedzialności OSD, w tym m.in. usuwanie awarii licznika, wymiana licznika, podłączenie licznika, zdjęcie plomb z licznika, usuwanie awarii na sieci dystrybucyjnej;
 - h. domowych urządzeń elektrycznych innych niż wymienione w § 3 ust. 3;
 - i. uszkodzeń o charakterze estetycznym, w tym uszkodzeń obudowy i ekranu, które nie zakłócają prawidłowego działania domowych urządzeń elektrycznych;
 - j. uszkodzeń wynikających z niewłaściwego lub niezgodnego z instrukcją użytkowania bądź też przepisami bezpieczeństwa, przechowywania, konserwacji domowych urządzeń elektrycznych;
 - k. uszkodzeń wynikłych na skutek niewłaściwej lub niezgodnej z instrukcją instalacji, napraw, przeróbek, dostrojzeń lub zmian konstrukcyjnych domowych urządzeń elektrycznych;
 - l. usług związanych z brakiem wzajemnej kompatybilności elementów sprzętu PC i oprogramowania albo wynikających z zainstalowania oprogramowania bez ważnych licencji;
 - m. chemicznego, termicznego lub mechanicznego uszkodzenia domowych urządzeń elektrycznych;
 - n. naturalnego zużycia następujących elementów: bateria, czytnik lasera;
 - o. kosztów czynności przewidzianych w instrukcji obsługi lub instalacji, do wykonania których zobowiązany jest użytkownik sprzętu PC we własnym zakresie i na własny koszt, np. zainstalowanie, konserwacja, instalacja oprogramowania, instalacja aktualizacji i modyfikacja;
 - p. usług serwisanta w zakresie odzyskania utraconych danych w wyniku awarii sprzętu PC;
 - r. urządzeń objętych gwarancją producenta z zastrzeżeniem, że Partner zorganizuje i pokryje koszty transportu uszkodzonego sprzętu do i z autoryzowanego serwisu w ramach limitów określonych Regulaminem.
 7. Zakres usługi nie obejmuje awarii, które:
 - a. zostały wyrządzone z winy umyślnej lub wskutek rażącego niedbalstwa Klienta TAURONA lub osoby trzeciej, chyba że pokrycie kosztów serwisu odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności;
 - b. zaszły w związku z działaniami wojennymi, stanem wojennym, stanem wyjątkowym, aktami terroryzmu, strajkami lub niepokojami społecznymi;

- c. zaszły w związku ze szkodami powstałymi wskutek oddziaływania energii jądrowej, promieni laserowych, maserowych, promieniowania jonizującego, pola magnetycznego lub skażenia radioaktywnego;
 - d. są związane z uszkodzeniem, o którego istnieniu Klient TAURONA wiedział przed zawarciem Umowy, konserwacją wewnętrzną instalacji elektrycznej lub gdy Klient TAURONA poniósł koszty bez zgody Partnera.
8. Jeżeli elektryk lub serwisant stwierdzą, że zgłoszona przez Klienta TAURONA awaria nie mieści się w zakresie usługi **Serwisant 24H_Dom**, 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 **Serwisant 24H_Dom**, 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 **Serwisant 24H_Dom**.
3. Jednocześnie w uzupełnieniu informacji, o których mowa w ust. 2, a znajdujących się w Klauzuli Informacyjnej, wskazujemy, że w związku z realizacją usługi **Serwisant 24H_Dom**, Państwa dane osobowe, tj.: imię i nazwisko, numer Punktu Poboru Energii, adres Punktu Poboru Energii (miejscowość, ulica, numer domu, numer lokalu, kod pocztowy, poczta), numer ewidencyjny, numer płatnika, będą:
 - a. przetwarzane w celu realizacji usługi **Serwisant 24H_Dom** – przez okres realizacji usługi **Serwisant 24H_Dom** [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 **Serwisant 24H_Dom**.

4. Informujemy ponadto, że podanie danych, o których mowa w ust. 3, jest dobrowolne, ale niezbędne w celu realizacji usługi **Serwisant 24H_Dom**.
5. Konsekwencją niepodania danych osobowych, o których mowa w ust. 3, jest brak możliwości realizacji usługi **Serwisant 24H_Dom**.

§ 5 Opłaty

Usługa **Serwisant 24H_Dom** gwarantowana jest Klientowi w ramach Cennika, na który Klient zawarł z TAURONEM umowę kompleksową albo umowę sprzedaży. Nie są wymagane dodatkowe, inne niż wskazane w ww. Cenniku, płatności za korzystanie z usługi **Serwisant 24H_Dom**.

§ 6 Reklamacje

1. Reklamacje dotyczące usługi **Serwisant 24H_Dom** należy zgłaszać telefonicznie za pośrednictwem Centrum Alarmowego pod numerem telefonu: **22 890 29 29** (opłata jak za zwykłe połączenie telefoniczne, zgodnie z taryfą operatora) lub w formie pisemnej na adres korespondencyjny lub na adres e-mail wskazany na fakturze TAURONA.
2. Reklamacje, skargi i zażalenia zostaną rozpatrzone w terminie 14 dni od daty wpłynięcia zgłoszenia.
3. Składając reklamację, Klient zobowiązany jest podać dane kontaktowe: nr telefonu, adres do korespondencji lub adres e-mail.
4. Reklamacje dotyczące Cennika gwarantującego usługę **Serwisant 24H_Dom** w części dotyczącej energii elektrycznej rozpatrywane będą zgodnie ze standardowymi procedurami obowiązującymi w TAURONIE.
5. 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. Regulamin wchodzi w życie z dniem 25.05.2018 roku.