

Regulamin

Usługi Serwisant komputerowy 24H_Dom

Definicje

1. **Akty terroryzmu** – działania indywidualne lub grupowe skierowane przeciwko ludności lub mieniu w celu wprowadzenia chaosu, zastraszenia ludności, dezorganizacji życia publicznego – dla osiągnięcia skutków ekonomicznych, politycznych lub społecznych.
2. **Awaria sprzętu PC** – nagłe, niespodziewane i niezależne od woli użytkownika zdarzenie przyszłe i niepewne w postaci uszkodzenia uniemożliwiającego prawidłowe korzystanie ze sprzętu PC, które to uszkodzenie nie jest spowodowane umyślnym działaniem człowieka oraz nie jest skutkiem działania niezgodnego z instrukcją obsługi tego sprzętu.
3. **Awaria oprogramowania** – nagłe, niespodziewane, nieprawidłowe działanie oprogramowania zainstalowanego na sprzęcie PC uniemożliwiające korzystanie z tego oprogramowania.
4. **Awaria wewnętrznej instalacji elektrycznej** – nagłe, wynikające z przyczyny zewnętrznej lub wewnętrznej, niezależne od woli Klienta TAURONA, zdarzenie przyszłe i niepewne w postaci uszkodzenia wewnętrznej instalacji elektrycznej w PPE, powodujące zaprzestanie funkcjonowania lub nieprawidłowość działania wewnętrznej instalacji elektrycznej.
5. **Bezpiecznik** – zabezpieczenie elektryczne instalacji elektrycznej i odbiorników elektrycznych przed ich uszkodzeniem z powodu wystąpienia nadmiernego natężenia prądu włącznie z wyłącznikami różnicowoprądowymi.
6. **Budynek** – obiekt budowlany trwale związany z gruntem, wydzielony z przestrzeni za pomocą przegród budowlanych, posiadający fundamenty i dach.
7. **Budynek mieszkalny** – budynek wielorodzinny lub jednorodzinny w zabudowie pojedynczej, bliźniaczej lub szeregowej, przeznaczony na cele mieszkalne.
8. **Cennik** – integralna część umowy kompleksowej lub umowy sprzedaży energii elektrycznej, która zawiera zasady rozliczeń za energię elektryczną oraz postanowienia dotyczące zobowiązania TAURONA wobec Klienta TAURONA, w ramach którego gwarantowana jest usługa **Serwisant komputerowy 24H_Dom**.
9. **Centrum Pomocy** – centrum świadczące usługę **Serwisant komputerowy 24H_Dom**. Centrum 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), pod który należy zgłaszać awarie.
10. **Części zamienne** – części produkowane zgodnie ze specyfikacjami i standardami produkcyjnymi ustalonymi przez producenta lub wyprodukowane zgodnie ze specyfikacjami i standardami produkcyjnymi producenta oraz takie, które są tej samej jakości co części stosowane do montażu urządzeń danej marki przez jego producenta.
11. **Czynności diagnostyczne** – wszelkie działania podejmowane przez serwisanta mające na celu wykrycie przyczyny zgłoszonej przez Klienta TAURONA awarii.
12. **Dzień roboczy** – dzień tygodnia od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
13. **Generalna Umowa Dystrybucyjna** – umowa zawarta pomiędzy TAURONEM a OSD.
14. **Klient TAURONA** – konsument, który dokonuje zakupu energii elektrycznej na podstawie zawartej z TAURONEM umowy kompleksowej lub umowy sprzedaży energii elektrycznej, który przystąpił do Cennika, pobierający energię elektryczną na własny użytek w celu jej zużycia w gospodarstwie domowym lub w pomieszczeniach gospodarczych związanych z prowadzeniem tego gospodarstwa oraz innych obiektach, o których mowa w Cenniku, zasilanych z sieci niskiego napięcia.
15. **Lokal mieszkalny** – znajdujący się w budynku mieszkalnym, wyodrębnione pomieszczenie lub pomieszczenia służące do zaspokajania potrzeb mieszkaniowych (z wyłączeniem pomieszczenia garażowego i pomieszczenia gospodarczego), stanowiące odrębną nieruchomość albo będące przedmiotem własnościowego lub lokatorskiego spółdzielczego prawa do lokalu.
16. **Oprogramowanie** – system operacyjny, programy komputerowe pochodzące z legalnego źródła, na które Klient TAURONA posiada licencję, jeżeli taka jest wymagana.
17. **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.
18. **Partner TAURONA** – przedsiębiorstwo (oraz jego podwykonawcy) realizujące usługę **Serwisant komputerowy 24H_Dom** zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu, będące partnerem biznesowym TAURONA.
19. **Pomieszczenie garażowe** – pomieszczenie przeznaczone do parkowania pojazdów mechanicznych; pojęcie obejmuje również pomieszczenie garażowe wolnostojące.
20. **Pomieszczenia gospodarcze** – piwnice, schowki,

- pralnie, suszarnie i inne pomieszczenia gospodarcze w budynku mieszkalnym lub poza tym budynkiem.
21. **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. Każde PPE posiada unikatowy numer identyfikacyjny nadany przez OSD.
 22. **Serwisant** – elektryk, informatyk.
 23. **Sprzęt PC** – użytkowane przez Klienta TAURONA, znajdujące się w PPE, niewykorzystywane 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 oraz drukarki sieciowe i urządzenia wielofunkcyjne łączące funkcje faksu i/albo drukarki, i/albo skanera, i/albo koparki.
 24. **System operacyjny** – oprogramowanie zarządzające systemem komputerowym, tworzące środowisko do uruchamiania i kontroli zadań.
 25. **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.
 26. **Umowa kompleksowa** – umowa zawierająca postanowienia umowy sprzedaży energii elektrycznej i umowy o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej zawarta ze sprzedawcą energii elektrycznej wraz z załącznikami stanowiącymi jej integralną część.
 27. **Umowa sprzedaży energii elektrycznej** – umowa cywilnoprawna zawierana pomiędzy TAURONEM a odbiorcą energii elektrycznej określająca warunki sprzedaży energii elektrycznej.
 28. **Usługa Serwisant komputerowy 24H_Dom** – usługa, która świadczona jest w razie awarii sprzętu PC, awarii oprogramowania lub awarii wewnętrznej instalacji elektrycznej, zgodnie z zasadami określonymi w niniejszym Regulaminie.
 29. **Wewnętrzna instalacja elektryczna** – w przypadku budynku mieszkalnego, pomieszczenia garażowego lub innego pomieszczenia gospodarczego, na który Klient TAURONA 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.
- 24H_Dom** i przeznaczony jest dla Klientów TAURONA, którzy przystąpili do Cennika.
2. Usługa świadczona jest od daty zawarcia przez Klienta TAURONA z TAURONEM Umowy kompleksowej lub Umowy sprzedaży energii elektrycznej, której integralną częścią jest Cennik, i obowiązuje do dnia, w którym Klient TAURONA przestaje być rozliczany zgodnie z Cennikiem.
 3. Usługa świadczona jest za pośrednictwem Centrum Pomocy.
 4. Usługa jest realizowana przy współpracy z Partnerem TAURONA.
 5. W zakres usługi wchodzi:
 - a. usunięcie awarii sprzętu PC – usługa polega na telefonicznym przyjęciu i zarejestrowaniu zgłoszenia, zorganizowaniu i pokryciu kosztów: transportu uszkodzonego sprzętu PC do i z serwisu, pokryciu kosztów przeprowadzenia czynności diagnostycznych, robocizny, części lub materiałów użytych do naprawy sprzętu PC przez serwis,
 - b. usunięcie awarii oprogramowania w sprzęcie PC – usługa polega na telefonicznym przyjęciu i zarejestrowaniu zgłoszenia, zorganizowaniu i pokryciu kosztów zdalnej diagnostyki, zadanej naprawy oprogramowania przez informatyka (zwane dalej „zdałną interwencją”),
 - c. usunięcie awarii wewnętrznej instalacji elektrycznej – usługa polega na telefonicznym przyjęciu i zarejestrowaniu zgłoszenia, zorganizowaniu oraz pokryciu kosztów: dojazdu elektryka, przeprowadzenia czynności diagnostycznych, robocizny, części lub materiałów użytych do naprawy w celu doprowadzenia wewnętrznej instalacji elektrycznej do pełnej sprawności.
 6. Zorganizowanie usługi następuje w czasie nie dłuższym niż:
 - a. 1 godzina od zgłoszenia awarii oprogramowania w sprzęcie PC do zdalnej interwencji informatyka (serwis świadczony od poniedziałku do piątku w godzinach 8.00–18.00, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy),
 - b. 4 godziny od zgłoszenia awarii wewnętrznej instalacji elektrycznej do interwencji elektryka (serwis świadczony 24 godziny na dobę, także w dni ustawowo wolne od pracy). Po dokonaniu zgłoszenia w Centrum Pomocy, Centrum Pomocy poinformuje telefonicznie Klienta TAURONA w czasie nie dłuższym niż 1 godzina od przyjętego zgłoszenia o planowanym terminie przybycia elektryka,
 - c. 24 godziny od zgłoszenia awarii sprzętu PC do organizacji transportu sprzętu PC do serwisu (serwis świadczony od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy).Powyższe czasy reakcji mogą ulec wydłużeniu, jeżeli Klient TAURONA wyrazi na to zgodę.
 7. Usługa świadczona jest na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.
 8. Awaria wewnętrznej instalacji elektrycznej lub awaria sprzętu PC zostanie usunięta, o ile Klient TAURONA nie odmówił dostępu do PPE. Przez odmowę dostępu

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin usługi **Serwisant komputerowy 24H_Dom** (zwany dalej: „Regulaminem”) określa zasady świadczenia usługi **Serwisant komputerowy**

rozumie się także w szczególności nieusunięcie przez Klienta TAURONA zwierzęcia, które może stanowić zagrożenie dla serwisanta, oraz inne przeszkody uniemożliwiające lub znacznie utrudniające wykonanie usługi.

9. Korzystanie z usługi wymaga akceptacji niniejszego Regulaminu. Akceptacja jest dobrowolna, ale niezbędna w celu realizacji usługi. Klient TAURONA zobowiązuje się do przestrzegania zawartych w nim zasad.
10. Wszystkie podane wartości są kwotami brutto.

§ 2

Zasady korzystania z usługi

1. Chcąc zgłosić awarię, Klient TAURONA powinien skontaktować się z Centrum Pomocy, 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 Pomocy może skontaktować się z Klientem TAURONA,
 - e. krótki opis zdarzenia oraz rodzaj potrzebnej pomocy.
2. Jeżeli skontaktowanie się telefonicznie z Centrum Pomocy Partnera TAURONA było niemożliwe z przyczyn niezależnych od osoby zgłaszającej awarię, Partner TAURONA 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.
3. W razie niezorganizowania przez Partnera TAURONA dojazdu elektryka w czasie 4 godzin od zgłoszenia awarii przez Klienta TAURONA, usunięcie awarii wewnętrznej instalacji elektrycznej może nastąpić we własnym zakresie. Wówczas Partner TAURONA zobowiązany jest do zwrotu poniesionych przez Klienta TAURONA kosztów usunięcia awarii wewnętrznej instalacji elektrycznej na podstawie faktur lub rachunków i dowodów ich zapłaty, maksymalnie do limitów odpowiedzialności określonych w § 3 ust. 1 niniejszego Regulaminu.
4. W razie niezorganizowania przez Partnera TAURONA realizacji transportu uszkodzonego sprzętu PC do serwisu w czasie nie dłuższym niż 24 godziny od zgłoszenia awarii przez Klienta TAURONA, usunięcie awarii może nastąpić we własnym zakresie. Wówczas Partner TAURONA zobowiązany jest do zwrotu poniesionych przez Klienta TAURONA kosztów usunięcia awarii na podstawie faktur lub rachunków i dowodów zapłaty, maksymalnie do limitów określonych w § 3 ust. 1 niniejszego Regulaminu.
5. W razie niezorganizowania przez Partnera TAURONA zdalnej interwencji informatyka, o której mowa w § 1 ust. 5 pkt b., w czasie 1 godziny od zgłoszenia awarii oprogramowania w sprzęcie PC przez Klienta TAURONA, z wyłączeniem sytuacji, w których Klient TAURONA nie spełnił wymagań technicznych określonych w ust. 8, usunięcie awarii oprogramowania może nastąpić we własnym zakresie. Wówczas Partner TAURONA zobowiązany jest do zwrotu poniesionych przez Klienta TAURONA kosztów usunięcia awarii na podstawie faktur lub rachunków i dowodów ich zapłaty, maksymalnie do limitów odpowiedzialności określonych w § 3 ust. 1 niniejszego Regulaminu.
6. Usługa usunięcia awarii oprogramowania w sprzęcie PC, o których jest mowa w § 1 ust. 5 pkt b. niniejszego Regulaminu, wykonywana jest na odległość poprzez rozmowę telefoniczną lub aplikację pozwalającą na połączenie się informatyka ze sprzętem PC Klienta TAURONA, którego dotyczy awaria oprogramowania, przy czym wymagana jest uprzednia zgoda Klienta TAURONA na połączenie ze się informatyka z tym sprzętem PC. Zgoda wyrażana jest poprzez akceptację przez Klienta TAURONA komunikatu wyświetlonego na monitorze sprzętu PC. W przypadku gdy do instalacji oprogramowania na sprzęcie PC, którego dotyczy awaria oprogramowania, wymagany jest klucz lub kod, Klient TAURONA zobowiązany jest podać ten klucz lub kod informatykowi.
7. Wymagania techniczne, które musi spełniać Klient TAURONA, aby nastąpiła zdalna interwencja informatyka:
 - a. możliwość kontaktu telefonicznego informatyka z Klientem TAURONA,
 - b. Sprzęt PC Klienta TAURONA, który ma być objęty zdalną interwencją informatyka, musi być podłączony do Internetu (im większa przepustowość łącza internetowego oraz lepsza wydajność sprzętu PC Klienta TAURONA, tym szybsza i skuteczniejsza pomoc).
8. Opis procesu zdalnego połączenia z Klientem TAURONA:
 - a. informatyk Partnera TAURONA kontaktuje się z Klientem TAURONA, informuje go o nagrywaniu rozmowy. Po wyrażeniu zgody przez Klienta TAURONA na nagrywanie rozmowy, Klient TAURONA wchodzi na stronę internetową <https://pzu.pomocinformatyczna.pl/> z urządzenia, w którym wystąpiła awaria, a następnie Klient TAURONA klika w pole „Połącz zdalnie”, gdzie jest podlinkowana aplikacja TeamViewer do połączenia zdalnego z urządzeniem Klienta TAURONA;
 - b. po kliknięciu Klienta TAURONA w pole „Połącz zdalnie” Klient TAURONA przechodzi do <https://get.teamviewer.com/pipzu>, gdzie następuje automatyczne pobranie aplikacji na urządzenie Klienta TAURONA do połączenia zdalnego;
 - c. Klient TAURONA uruchamia pobraną aplikację bez jej instalacji, a w niej wyświetla się okno z unikatowym ID i hasłem, które Klient TAURONA podaje informatykowi w celu możliwości połączenia zdalnego. Aplikacja generuje losowe hasło dla każdej z nawiązywanej sesji;
 - d. następuje połączenie zdalne informatyka z urządzeniem Klienta TAURONA. Informatyk rozwiązując problem, zdalnie może wprowadzać zmiany na urządzeniu Klienta TAURONA, które są widoczne dla Klienta TAURONA;
 - e. po udzieleniu pomocy Klientowi TAURONA sesja zostaje zamknięta poprzez zamknięcie aplikacji i następuje zakończenie udzielania pomocy.
9. W przypadku braku możliwości zorganizowania zdalnej interwencji, przyczyn niezależnych od Klienta TAURONA,

- Klient TAURONA ma możliwość skontaktowania się z Centrum Pomocy celem zorganizowania i pokrycia kosztów: transportu uszkodzonego sprzętu PC do i z serwisu, czynności diagnostycznych, robocizny, części lub materiałów użytych do naprawy sprzętu PC przez serwis w ramach limitów wskazanych w § 3 ust. 1.
10. W przypadku braku możliwości zdalnej interwencji Partner TAURONA organizuje i pokrywa koszty doradztwa informatyka w zakresie doboru odpowiedniego oprogramowania do wymagań sprzętu PC niezbędnego do prawidłowego funkcjonowania sprzętu PC.

§ 3 Zakres usługi

1. Zakres usługi obejmuje jej zorganizowanie zgodnie z zapisami § 1 ust. 5 wraz z pokryciem kosztów maksymalnie do kwoty 1000,00 zł w odniesieniu do jednej awarii i nie więcej niż 3000,00 zł w odniesieniu do maksymalnie 3 awarii w okresie wskazanym w § 1 ust. 2 niniejszego Regulaminu.
Jeżeli koszty interwencji przekraczają 1000,00 zł, istnieje możliwość zsumowania maksymalnie dwóch limitów w jeden limit (jeżeli Klient TAURONA posiada jeszcze dwa limity) w wysokości do 2000,00 zł w celu usunięcia awarii wskazanej w § 1 ust. 5.
2. Świadczenie usługi elektryka obejmuje:
 - a. przeprowadzenie czynności diagnostycznych,
 - b. wymianę lub naprawę przewodów wewnętrznej instalacji elektrycznej w budynku lub poza budynkiem obejmującą 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,
 - c. usunięcie awarii gniazd wtykowych, łączników instalacyjnych i wypustów oświetleniowych obejmujących m.in. uszkodzenia mechaniczne powstałe wskutek nieumyślnego wyrwania, zerwania czy prowadzenia prac remontowych,
 - d. usunięcie uszkodzeń przyłączy napowietrznych lub kablowych będących własnością Klienta TAURONA, łączących sieć wewnętrzną Klienta TAURONA z siecią OSD.
3. Świadczenie usługi zdalnej interwencji obejmuje:
 - a. instalację lub odinstalowanie oprogramowania, w tym programów antywirusowych,
 - b. aktualizację wersji systemu operacyjnego lub oprogramowania,
 - c. konfigurację systemu operacyjnego lub oprogramowania, m.in. poczty, instalację przeglądarki, wtyczek,
 - d. instalację sterowników oraz konfigurację drukarki i/lub skanera,
 - e. usunięcie wirusów komputerowych ze sprzętu PC,
 - f. diagnostykę i rozwiązywanie problemów, które wystąpiły w obszarze sprzętu i oprogramowania komputerowego,
 - g. zdalne wsparcie,

- h. inne czynności niż wymienione powyżej niezbędne do zdalnej interwencji.
4. W przypadku sprzętu PC na gwarancji w ramach limitów wskazanych w ust. 1 usługa obejmuje wyłącznie koszt transportu sprzętu PC do i z serwisu (bez kosztów naprawy tego sprzętu).
 5. W przypadku gdy koszt naprawy przekracza wartość rzeczywistą sprzętu, Partner TAURONA pokrywa wyłącznie koszt transportu sprzętu do i z serwisu oraz koszt ekspertyzy stwierdzającej nieopłacalność naprawy.
 6. Jeżeli limit odpowiedzialności wskazany w ust. 1 nie wystarcza na pokrycie w całości kosztu wykonania usługi, o której mowa w § 1 ust. 5, a Klient TAURONA nie wyraził zgody na pokrycie różnicy między rzeczywistymi kosztami wykonania usługi a kwotą, do której Partner TAURONA ponosi odpowiedzialność, Partner TAURONA zobowiązuje się wypłacić Klientowi TAURONA w ciągu 30 dni, licząc od dnia otrzymania zawiadomienia o awarii, świadczenie w kwocie uwzględniającej limity odpowiedzialności określonej w ust. 1 pomniejszonej o koszty dojazdu elektryka, koszty ekspertyzy stwierdzającej koszt naprawy sprzętu, oprogramowania czy instalacji, koszty zdalnej interwencji lub koszty transportu sprzętu PC.
 7. W przypadku braku dostępności wymaganych nowych części zamiennych (oryginalnych lub zamienników) u dostawców na terenie Polski, potrzebnych do realizacji zgłoszenia, pokrywane są koszty w zakresie: dojazdu serwisanta lub transportu sprzętu PC do i z serwisu oraz przeprowadzenia czynności diagnostycznych, maksymalnie do limitów odpowiedzialności określonych w ust. 1.
 8. Zwrot kosztów dotyczący części zamiennych, które Klient TAURONA zakupił we własnym zakresie, następuje na podstawie faktur VAT lub rachunków i dowodów zapłaty, nie większy jednak niż do wysokości kwoty limitu, o którym mowa w ust. 1 pomniejszonego o koszty, o których mowa w ust. 7.

§ 4 Wyłączenia odpowiedzialności

1. 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. są związane z uszkodzeniem, o którym istnieniu Klient TAURONA wiedział przed zawarciem umowy z TAURONEM.
2. Zakres usługi nie obejmuje:
 - a. usług związanych z uszkodzeniem źródeł światła (żarówki, świetlówki, halogeny, LED etc.),
 - 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. urządzeń elektrycznych innych niż sprzęt PC,
 - h. uszkodzeń o charakterze estetycznym,

- i. usług związanych ze zdjęciem plomb i zabezpieczeń na licznikach.
3. Z zakresu wyłączone są usługi:
- a. których wymogiem koniecznym jest dostęp do Internetu, a Klient TAURONA Internetu nie zapewnia,
 - b. związane z awarią oprogramowania:
 - wywołaną przez nielegalne oprogramowanie lub powstałe w nielegalnym oprogramowaniu,
 - dotyczącą gier komputerowych,
 - dotyczącą oprogramowania specjalistycznego, służącego do wykonania pracy zarobkowej,
 - c. związane z brakiem wzajemnej kompatybilności elementów sprzętu PC i oprogramowania lub wynikające z zainstalowania oprogramowania bez ważnych licencji,
 - d. związane z zakupem licencji, oprogramowania,
 - e. dotyczące uszkodzeń o charakterze estetycznym, w tym uszkodzeń obudowy i ekranu, które nie zakłócają prawidłowego działania sprzętu PC,
 - f. usunięcia awarii sprzętu innego niż wymieniony w niniejszym Regulaminie,
 - g. dotyczące uszkodzeń wynikających z niewłaściwego lub niezgodnego z instrukcją użytkowania czy przepisami bezpieczeństwa przechowywania lub konserwacji sprzętu PC,
 - h. dotyczące uszkodzeń wynikających z niewłaściwej lub niezgodnej z instrukcją użytkowania instalacji, naprawy, przeróbki, dostrojenia lub zmiany konstrukcyjnej sprzętu PC,
 - i. serwisu związane z brakiem wzajemnej kompatybilności elementów sprzętu PC i oprogramowania albo wynikające z zainstalowania oprogramowania bez ważnych licencji,
 - j. dotyczące chemicznego, termicznego lub mechanicznego uszkodzenia sprzętu PC,
 - k. związane z naturalnym zużyciem następujących elementów: tonera, atramentu, baterii, czytnika lasera,
 - l. pokrycia 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;
 - m. serwisanta w zakresie odzyskiwania utraconych danych w wyniku awarii sprzętu PC,
 - n. naprawy urządzeń objętych gwarancją producenta z zastrzeżeniem, że Partner TAURONA zorganizuje i pokryje koszty transportu sprzętu PC do i z serwisu w ramach limitów określonych w ust. 1.
4. Z zakresu odpowiedzialności wyłączone są koszty usług poniesione bez zgody Centrum Pomocy, chyba że skontaktowanie się z Centrum Pomocy w sposób określony § 2 ust. 1 nie było możliwe z zastrzeżeniem § 2 ust. 2.
5. Jeżeli serwisant stwierdzi, że zgłoszona przez Klienta TAURONA awaria nie mieści się w zakresie usługi **Serwisant komputerowy 24H_Dom**, wówczas Klient TAURONA może zostać obciążony kosztami dojazdu serwisanta, transportu sprzętu PC lub przeprowadzonej przez niego diagnozy.

§ 5 Opłaty

Usługa jest elementem Cennika. Nie są wymagane dodatkowe, inne niż wskazane w Cenniku, płatności za korzystanie z usługi.

§ 6 Reklamacje

1. Klient TAURONA może złożyć reklamację dotyczącą usługi **Serwisant komputerowy 24H_Dom**. Składając reklamację, Klient TAURONA zobowiązany jest podać dane kontaktowe: nr telefonu, adres do korespondencji lub adres e-mail.
2. Reklamacje, o których mowa w ust. 1, należy składać za pośrednictwem Centrum Pomocy pod nr telefonu **22 890 29 29** lub w formie pisemnej na adres korespondencyjny lub adres e-mail wskazany na fakturze za energię elektryczną.
3. TAURON rozpatruje reklamację dotyczącą usługi **Serwisant komputerowy 24H_Dom** i udziela na nią odpowiedzi bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia otrzymania reklamacji.
4. Odpowiedź TAURONA na reklamację zostanie dostarczona osobie, która ją złożyła, w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji w rozumieniu ustawy o usługach płatniczych lub pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek tej osoby.
5. Klientom TAURONA przysługuje prawo wniesienia do Rzecznika Finansowego wniosku dotyczącego:
 - a. nieuwzględnienia roszczeń w trybie rozpatrywania reklamacji,
 - b. niewykonania czynności wynikających z reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą tej osoby w terminie określonym w odpowiedzi na tę reklamację.
6. Skargę lub zażalenie, niebędące reklamacją, o której mowa w ust. 1, dotyczącą usługi **Serwisant komputerowy 24H_Dom**, składa się w formach określonych w ust. 2. TAURON udziela odpowiedzi na skargę lub zażalenie w terminie 14 dni od dnia otrzymania skargi lub zażalenia.
7. Klientowi TAURONA przysługuje prawo zwrócenia się o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.
8. Partner TAURONA podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
9. Podmiotem uprawnionym w rozumieniu ustawy o pozasądowym rozpatrywaniu sporów konsumenckich, właściwym dla Partnera TAURONA do pozasądowego rozpatrywania sporów jest Rzecznik Finansowy, którego adres strony internetowej jest następujący: www.rf.gov.pl.
10. Reklamacje dotyczące Cennika w części dotyczącej energii elektrycznej rozpatrywane będą zgodnie ze standardowymi procedurami obowiązującymi w TAURONIE.
11. Centrum Pomocy nie rozpatruje reklamacji w zakresie energii elektrycznej.

§ 7 Postanowienia końcowe

1. W kwestiach nieuregulowanych w Regulaminie stosuje się odpowiednie przepisy powszechnie obowiązującego prawa na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.
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.
4. Regulamin wchodzi w życie z dniem 1.01.2019 roku.

§ 8 Ochrona danych

1. W związku z realizacją usługi **Serwisant komputerowy 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 TAURONA,
 - d. przysługujące prawa w związku z powierzonymi danymi, w tym:
 - prawo do wniesienia sprzeciwu,
 - prawo dostępu do danych,
 - prawo do sprostowania danych,
 - prawo do usunięcia danych,
 - prawo do ograniczenia przetwarzania danych,
 - prawo do przeniesienia danych,
 - prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego,
 - e. informacje o 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 na potrzeby usługi **Serwisant komputerowy 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 komputerowy 24H_Dom** Państwa dane osobowe, tj.: imię i nazwisko, numer PPE, adres PPE (miejscowość, ulica, numer domu, numer lokalu, kod pocztowy, poczta), numer ewidencyjny, numer płatnika, będą:
 - a. przetwarzane w celu realizacji usługi **Serwisant komputerowy 24H_Dom** – przez okres realizacji usługi **Serwisant komputerowy 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 komputerowy 24H_Dom**.
4. Informujemy ponadto, że podanie danych, o których mowa w ust. 3, jest dobrowolne, ale niezbędne w celu

- realizacji usługi **Serwisant komputerowy 24H_Dom**.
5. Konsekwencją niepodania danych osobowych, o których mowa w ust. 3, jest brak możliwości realizacji usługi **Serwisant komputerowy 24H_Dom**.