

# Regulamin Usługi

Serwisant 24H\_Firma

## Definicje:

- Awaria biurowego urządzenia elektrycznego** – niezależne od woli użytkownika zdarzenie przyszłe i niepewne w postaci uszkodzenia sprzętu, uniemożliwiające prawidłowe korzystanie z niego.
- Awaria wewnętrznej instalacji elektrycznej** – niezależne od woli użytkownika zdarzenie przyszłe i niepewne w postaci uszkodzenia wewnętrznej instalacji elektrycznej w PPE, powodujące zaprzestanie funkcjonowania lub nieprawidłowość działania wewnętrznej instalacji elektrycznej.
- Biurowe urządzenia elektryczne** – urządzenie użytkowane przez Klienta TAURONA, znajdujące się w lokalizacji odpowiadającej adresowi PPE i
  - wykorzystywane do prowadzonej działalności gospodarczej, tylko i wyłącznie: sprzęt PC (czyli komputery stacjonarne wraz z monitorem i komputery przenośne (laptopy, notebooki, tablety) wraz z zainstalowanym na nich systemem operacyjnym) oraz faksy, kserokopiarki, drukarki sieciowe, skanery, niszczarki dokumentów i urządzenia wielofunkcyjne łączące funkcje faksu i/albo drukarki i/albo skanera i/albo kopiarki oraz
  - znajdujące się w lokalu, w którym znajduje się PPE, ale niewykorzystywane do prowadzonej działalności gospodarczej, tylko i wyłącznie taki sprzęt AGD jak: zmywarka, chłodziarka (lodówka), chłodziarko-zamrażarka, kuchenka elektryczna, gazowa lub gazowo-elektryczna, mikrofalowa, płyta indukcyjna, wyciąg, okap i ciśnieniowy ekspres do kawy.
- Centrum Alarmowe** – centrum telefoniczne obsługujące Klienta uprawnionego do korzystania z usługi **Serwisant 24H\_Firma**, 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. Informacja o numerze telefonu Centrum Alarmowego zamieszczona jest również stronie internetowej [www.tauron.pl](http://www.tauron.pl).
- Generalna Umowa Dystrybucyjna** – umowa zawarta pomiędzy TAURONEM a OSD.
- Klient TAURONA** – przedsiębiorca posiadający prawo do korzystania z usługi **Serwisant 24H\_Firma** na podstawie zawartej z TAURONEM umowy kompleksowej lub umowy sprzedaży energii elektrycznej w zakresie Cennika umożliwiającego skorzystanie przez Klienta z usługi **Serwisant 24H\_Firma**.
- Numer NIP** – Numer Identyfikacji Podatkowej, jest numerem niepowtarzalnym i jedynym dla danego podmiotu.
- 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.
- Partner** – przedsiębiorstwo realizujące usługę **Serwisant 24H\_Firma**, zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu, będące partnerem biznesowym TAURONA.
- 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.
- System operacyjny** – oprogramowanie zarządzające systemem komputerowym, tworzące środowisko do uruchamiania i kontroli zadań.
- 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.
- Usługa Serwisant 24H\_Firma** – usługa, która świadczona jest w razie awarii wewnętrznej instalacji elektrycznej lub awarii biurowych urządzeń elektrycznych, zgodnie z zasadami określonymi w niniejszym Regulaminie.
- 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

- Niniejszy Regulamin usługi **Serwisant 24H\_Firma** (zwany dalej Regulaminem) określa zasady świadczenia usługi **Serwisant 24H\_Firma** i przeznaczony jest dla Klientów TAURONA, którzy przyjęli ofertę Cennika z usługą **Serwisant 24H\_Firma**.

2. Usługa świadczona jest od daty wejścia w życie Cennika z usługą **Serwisant 24H\_Firma**, będącego integralną częścią Umowy kompleksowej lub Umowy sprzedaży 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 biurowych urządzeń elektrycznych, kosztów robocizny, a także pokryciu kosztów części lub materiałów użytych do naprawy w celu przywrócenia wewnętrznej instalacji elektrycznej do pełnej sprawności lub naprawy biurowych urządzeń elektrycznych, obejmujących również transport biurowego 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 biurowych urządzeń elektrycznych (serwis biurowych 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 biurowych 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 biurowe 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 biurowych urządzeń elektrycznych

1. Chcąc zgłosić awarię, Klient TAURONA powinien skontaktować się z Centrum Alarmowym, podając następujące informacje:
  - a. nazwę przedsiębiorcy będącego Klientem TAURONA;
  - b. numer ewidencyjny lub numer płatnika (dane dostępne na fakturze TAURONA);
  - c. numer NIP;
  - d. adres PPE;
  - e. numer telefonu, pod którym Centrum Alarmowe może skontaktować się z Klientem TAURONA;
  - f. 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 biurowych urządzeń elektrycznych.
3. Jeżeli skontaktowanie się telefonicznie z Centrum Alarmowym Partnera było niemożliwe z przyczyn niezależnych od Klienta TAURONA, 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 biurowych 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 biurowego urządzenia elektrycznego może nastąpić we własnym zakresie. Wówczas Partner zobowiązany jest do zwrotu poniesionych przez Klienta TAURONA kosztów usunięcia awarii biurowego 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\_Firma** 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 biurowych 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. faksu, kserokopiarki, drukarki sieciowej, skanera, niszczarki dokumentów i urządzeń wielofunkcyjnych łączących funkcje faksu i/albo drukarki i/albo skanera i/albo kopiarki;
  - c. sprzętu AGD jak: zmywarka, chłodziarka (lodówka), chłodziarko-zamrażarka, kuchenka elektryczna, gazowa lub gazowo-elektryczna, mikrofalowa, płyta indukcyjna, wyciąg, okap i ciśnieniowy ekspres do kawy.
4. W przypadku braku możliwości naprawy biurowych 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. biurowych 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 biurowych urządzeń elektrycznych;
  - j. uszkodzeń wynikających z niewłaściwego lub niezgodnego z instrukcją użytkowania bądź też przepisami bezpieczeństwa, przechowywania, konserwacji biurowych urządzeń elektrycznych;
  - k. uszkodzeń wynikłych na skutek niewłaściwej lub niezgodnej z instrukcją instalacji, napraw, przeróbek, dostrojzeń lub zmian konstrukcyjnych biurowych 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 biurowych urządzeń elektrycznych;
  - n. naturalnego zużycia następujących elementów: toner, atrament, 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\_Firma**, 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\_Firma**, 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\_Firma**.
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\_Firma**, Państwa dane osobowe, tj.: nazwa firmy, numer NIP, 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\_Firma** – przez okres realizacji usługi **Serwisant 24H\_Firma** [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\_Firma**.
4. Informujemy ponadto, że podanie danych, o których mowa w ust. 3, jest dobrowolne, ale niezbędne w celu realizacji usługi **Serwisant 24H\_Firma**.
5. Konsekwencją niepodania danych osobowych, o których mowa w ust. 3, jest brak możliwości realizacji usługi **Serwisant 24H\_Firma**.

#### § 5 Opłaty

Usługa **Serwisant 24H\_Firma** 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\_Firma**.

#### § 6 Reklamacje

1. Reklamacje dotyczące usługi **Serwisant 24H\_Firma** 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\_Firma** 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.