

§ 1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy regulamin („Regulamin”) został sporządzony przez ENEA S.A. z siedzibą w Poznaniu (60-198), ul. Pastelowa 8, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000012483, której akta są przechowywane przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, o kapitale zakładowym 529 731 093,00 zł, wpłaconym w całości, NIP 777-00-20-640, REGON 630139960 („Sprzedawca”).
2. Partnerem Oferty jest Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych Polski Zakład Ubezpieczeń Wzajemnych z siedzibą w Warszawie przy rondzie Ignacego Daszyńskiego 4, 00-843 Warszawa, wpisanym do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000587260, o kapitale zakładowym w wysokości 324 900 000,00 zł, wpłaconym w całości, NIP 5252636645.
3. Do skorzystania z zasad opisanych w Regulaminie uprawniony jest Klient, który (łącznie):
 - a. w okresie ważności oferty objętej Regulaminem („Oferta”) zawarł ze Sprzedawcą umowę o świadczenie usługi kompleksowej („Umowa”), wybierając jeden z wariantów Usługi, o którym mowa w Regulaminie Usługi „Fachowiec” przy czym:
 - i. w przypadku wyboru przez Klienta kanału komunikacji ze Sprzedawcą, który przewiduje w pierwszej kolejności wyrażenie przez Klienta woli zawarcia Umowy na odległość, a następnie zawarcie Umowy - do zachowania terminu związania Sprzedawcy Ofertą wystarczające jest samo wyrażenie przez Klienta woli zawarcia Umowy w okresie ważności Oferty, jeżeli tylko Klient podejmie w terminie wszystkie czynności niezbędne do zawarcia Umowy, przyporządkowane do danego kanału komunikacji ze Sprzedawcą; zasady zawierania umów na odległość określa się odrębnie;
 - ii. w każdym przypadku - zawarcie Umowy powinno nastąpić w taki sposób, aby możliwe było rozpoczęcie dostarczania energii przez Sprzedawcę do Obiektu nie później niż w terminie 3 (trzech) pełnych miesięcy kalendarzowych od zawarcia Umowy;
 - b. jest konsumentem w rozumieniu art. 22¹ ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny i będzie zużywał energię nabytą w ramach Umowy na potrzeby gospodarstw domowych;
 - c. jest przyłączony do sieci ENEA Operator Sp. z o.o. w odniesieniu do Miejsca dostarczania określonego w Umowie;
 - d. nie posiada zadłużenia wobec Sprzedawcy;
 - e. nie jest rozliczany w oparciu o przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy;
 - f. w ramach Umowy będzie rozliczany w grupach taryfowych:
- G11, G12 albo G12w
z zastrzeżeniem, że w przypadku, gdy zawarcie Umowy następuje w związku ze zmianą sprzedawcy, wówczas warunkiem skorzystania z Oferty jest, aby grupa taryfowa wskazana przez Klienta do rozliczeń z tytułu usług dystrybucji energii elektrycznej w okresie poprzedzającym bezpośrednio zmianę sprzedawcy - była taka sama, jak grupa taryfowa wybrana przez Klienta do rozliczeń w Umowie;
 - g. nie korzysta w odniesieniu do Miejsca dostarczania z upustów lub rabatów przyznanych pracownikom spółek Grupy Kapitałowej ENEA;
 - h. nie korzysta, w ramach umowy na energię elektryczną, dotyczącej Obiektu, z innego Regulaminu Oferty w okresie stosowania Regulaminu do Umowy.

§ 2 WARUNKI OFERTY

1. Ceny energii elektrycznej oraz stawki opłat stosowane w okresie obowiązywania Regulaminu Oferty określa wybrany przez Klienta Cennik. Cennik ulega zmianie w przypadku zmiany Taryfy Sprzedawcy, z uwzględnieniem zasad określonych w § 3 ust. 4 i 5. W przypadku, gdy z przepisów prawa ograniczających wysokość cen energii elektrycznej wynikać będzie, że w rozliczeniach z Klientem, stosuje się inne ceny, niż wynikające z Cennika, Sprzedawca w okresie wskazanym w tych przepisach będzie stosował ceny wynikające z mocy prawa, z zastrzeżeniem § 3 ust. 7.
2. Na podstawie Regulaminu oraz na zasadach w nim określonych, Sprzedawca w okresie obowiązywania Regulaminu wskazanym w Umowie gwarantuje Klientowi:
 - a) że ceny energii elektrycznej określone w Cenniku będą niższe o 3% od cen energii elektrycznej wynikającej z obowiązującej Taryfy Sprzedawcy, z zastrzeżeniem § 2 ust. 3 oraz § 3 ust. 5;
 - b) niezmiennosc stawek opłat handlowych określonych w Cenniku;
 - c) prawo do korzystania z Usługi „Fachowiec” w wybranym przez Klienta wariantcie Usługi – przez okres obowiązywania Regulaminu i na zasadach określonych w Regulaminie Usługi „Fachowiec”.
3. W okresie stosowania przez Sprzedawcę w rozliczeniach z Klientem cen energii elektrycznej, które zostały określone przez przepisy prawa ograniczające wysokość tych cen, postanowień ust. 2 lit. a) powyżej nie stosuje się.
4. Klient przez cały okres obowiązywania Regulaminu będzie ponosił miesięczną opłatę handlową z tytułu obsługi Oferty oraz Usługi Fachowiec. Stawka tej opłaty wskazana jest w wybranym przez Klienta Cenniku.
5. Ilekroć w Regulaminie jest mowa o Taryfie Sprzedawcy rozumie się przez to - Taryfę dla energii elektrycznej dla odbiorców z grup taryfowych G, zatwierdzoną przez Prezesa Urzędu Energetyki, a w przypadku zwolnienia Sprzedawcy z obowiązku zatwierdzania Taryfy Sprzedawcy przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki, każdorazowy zbiór cen energii i stawek opłat za energię elektryczną oraz warunków ich stosowania opracowany przez Sprzedawcę i wprowadzony do stosowania zgodnie z przepisami prawa i Umowy dla klientów z grup taryfowych G.
6. Po włączeniu przez Klienta Usługi e-faktury, faktury udostępniane będą w eBOK.

§ 3 SZCZEGÓLNE ZASADY ROZLICZEŃ

1. Ceny energii elektrycznej oraz stawki opłat określone w Cenniku nie zawierają opłat z tytułu świadczenia usługi dystrybucji energii elektrycznej. Rozliczenia za usługę dystrybucji energii elektrycznej dokonywane będą według cen, stawek opłat i zasad ich stosowania określonych w obowiązującej Taryfie OSD.
2. W okresie obowiązywania Regulaminu, wysokość opłaty za energię elektryczną pobraną w ramach Umowy w danym Okresie rozliczeniowym oblicza się jako sumę iloczynów ceny energii elektrycznej i ilości energii elektrycznej w poszczególnych strefach czasowych.
3. W danym Okresie rozliczeniowym Klient zobowiązany będzie do zapłaty opłaty handlowej, o której mowa w § 2 ust. 4 Regulaminu w wysokości wskazanej w Cenniku. Opłata handlowa naliczana będzie za każdy rozpoczęty miesiąc obowiązywania Regulaminu, bez względu na to w którym miesiącu nastąpiło rozpoczęcie lub zakończenie świadczenia usługi kompleksowej w ramach Umowy.

4. W przypadku gdy w okresie:
 - a) po dniu zadeklarowania chęci skorzystania z Oferty - dotyczy przypadku, o którym mowa w § 1 ust. 3 lit. a. i. lub po dniu wysłania Umowy do podpisu Klientowi,
 - b) po dniu zawarcia Umowy – dotyczy pozostałych przypadków,nastąpi zmiana cen energii elektrycznej określonych w Taryfie Sprzedawcy, ceny energii elektrycznej wskazane w Cenniku ulegną odpowiedniej zmianie tak, aby stosowane w rozliczeniach z Klientem ceny energii elektrycznej spełniały warunek, o którym mowa w § 2 ust. 2 lit. a) Regulaminu. Zmiana Cennika nastąpi w terminie do 45 dni od dnia wejścia w życie nowej/zmienionej Taryfy Sprzedawcy z zastrzeżeniem ust. 5 poniżej. Zdań poprzednich niniejszego ustępu nie stosuje się, gdy zmiana cen energii elektrycznej określonych w Taryfie Sprzedawcy nie wpływa na ceny stosowane przez Sprzedawcę w rozliczeniach z Klientem z mocy prawa, w okresie wskazanym w § 2 ust. 3 Regulaminu.
5. W przypadku zmiany Cennika, o której mowa w ust. 4 powyżej, Sprzedawca każdorazowo powiadomi Klienta o zmianach na piśmie lub za pomocą środka porozumiewania się na odległość, jeżeli Klient wyraził zgodę na zmianę Cennika za pomocą środka bezpośredniego komunikowania się na odległość, w terminie miesiąca przed dniem wejścia w życie zmiany, przysyłając Klientowi treść nowego Cennika. Nowy Cennik będzie obowiązywać Klienta od dnia wskazanego w powiadomieniu, chyba że Klient w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia, złoży Sprzedawcy oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy. W przypadku złożenia wypowiedzenia, o którym mowa w zdaniu poprzednim, zmiana Cennika nie nastąpi, Umowa ulegnie rozwiązaniu z ostatnim dniem miesiąca następującego po miesiącu, w którym oświadczenie Klienta o wypowiedzeniu dotarło do Sprzedawcy
6. Zmiana Cennika za pomocą środka bezpośredniego komunikowania się na odległość, o której mowa w ust. 5 Regulaminu, będzie następować drogą mailową na adres wskazany w eBOK lub wynikający z Umowy bądź zaktualizowany przez Klienta w trybie określonym w Umowie.
7. W przypadku, o którym mowa w ust. 4 lit. a) gdy powiadomienie o zmianie Cennika dotrze do Klienta przed zawarciem Umowy, stanowić będzie modyfikację oferty, tak aby spełniała warunki wskazane w § 2 ust. 2 lit. a) Regulaminu. W takim przypadku, w sytuacji zawarcia Umowy przez Klienta zastosowanie będzie miał zmieniony Cennik.
8. Udzielenie przez Klienta zgody, o której mowa w ust. 5, nie wyłącza uprawnień Sprzedawcy do zmiany Cennika, wyłącznie poprzez przekazanie powiadomienia o zmianie Cennika na piśmie, wysłanej na adres do korespondencji.
9. W przypadku, gdy z przepisów prawa wynikać będzie, że w rozliczeniach z Klientem powinny być stosowane ceny wyższe, niż wynikające z Cennika, postanowienia § 3 ust. 4 - 8 stosuje się odpowiednio.

§ 4 E-FAKTURA

1. Terminom stosowanym poniżej w Regulaminie nadaje się następujące znaczenie:
 - a. eBOK - Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta, aplikacja dla Klientów Enei na platformie internetowej działająca pod adresem www.ebok.enea.pl;
 - b. Konto eBOK – indywidualne konto Klienta zawierające dane Klienta oraz dane dotyczące zawartej przez niego umowy sprzedaży energii elektrycznej/umowy kompleksowej;
 - c. E-faktura - faktura elektroniczna w rozumieniu przepisów Ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług;
 - d. Usługa e-faktury – usługa świadczona drogą elektroniczną, polegająca na wystawieniu i udostępnieniu Klientowi E-faktury oraz przesłaniu Klientowi powiadomienia o wystawieniu E-faktury;
 - e. Włączenie usługi e-faktury – akceptacja Klienta stosowania przez Sprzedawcę (wystawianie i przysyłanie, w tym udostępnianie) E-faktur wyrażona poprzez uruchomienie Usługi e – faktury w eBOK;
 - f. Wyłączenie usługi e-faktury – cofnięcie przez Klienta zgody na stosowanie przez Sprzedawcę (wystawianie i przysyłanie, w tym udostępnianie) E-faktur poprzez wyłączenie Usługi e-faktury w eBOK;
 - g. Regulamin Elektronicznego Biura Obsługi Klienta - określający zakres i zasady korzystania z eBOK, dostępny na stronie internetowej www.ebok.enea.pl oraz w siedzibie Sprzedawcy.
2. Klient, który zaakceptował warunki korzystania z eBOK i założył konto w eBOK w sposób określony w Regulaminie Elektronicznego Biura Obsługi Klienta oraz uruchomił w eBOK Usługę e- faktura, w sposób określony w Regulaminie udostępniania faktur drogą elektroniczną, rozliczany będzie z tytułu opłaty handlowej w wysokości wskazanej w Cenniku w pozycji „opłata handlowa E-faktura”, z zastrzeżeniem ust. 3 i 4.
3. Początkiem obowiązywania „opłaty handlowej E-faktura”, będzie pierwszy dzień miesiąca następującego po miesiącu, w którym spełnione zostaną łącznie następujące warunki:
 - a. Klient ma włączoną Usługę e-faktury;
 - b. rozpocznie się świadczenie usługi kompleksowej lub sprzedaż energii elektrycznej na zasadach określonych w Regulaminie.
4. Jeżeli jednak warunki określone w ust. 3 ziszczą się w pierwszym dniu miesiąca kalendarzowego, wówczas początkiem obowiązywania „opłaty handlowej E-faktura” będzie ten dzień, a nie pierwszy dzień kolejnego miesiąca kalendarzowego.
5. Klient może w każdym czasie wyłączyć Usługę e-faktury. Wyłączenie przez Klienta Usługi e-faktury skutkować będzie zakończeniem rozliczania Klienta z tytułu opłaty handlowej według stawki w wysokości wskazanej w Cenniku w pozycji „opłata handlowa E-faktura” i rozpoczęciem rozliczania Klienta z tytułu opłaty handlowej, z pierwszym dniem miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym Klient wyłączył Usługę e-faktury, według stawki w wysokości wskazanej w Cenniku w pozycji „Opłata handlowa”.

§ 5 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Regulamin może być przyjęty jedynie bez zastrzeżeń.
2. Terminy zapisane z wielkiej litery, a niezdefiniowane odmiennie w Regulaminie, mają znaczenie nadane im w Umowie, w tym w OWU.
3. Regulamin stanowi Umowę Dodatkową do Umowy, a jego postanowienia mają pierwszeństwo przed Umową. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie odpowiednie postanowienia Umowy oraz Regulaminu Usługi – „Fachowiec”.
4. Ilekroć w Regulaminie jest mowa o przekazaniu informacji o zmianie Cennika na piśmie, rozumie się przez to także przekazanie informacji w formie dokumentowej.
5. Integralną część Regulaminu stanowią:
 - Cennik;
 - Regulamin Usługi – „Fachowiec”;
 - Oświadczenie o wyborze wariantu Usługi.

Załącznik nr 1 do Regulaminu Oferty Energia+ Fachowiec z dnia 24.08.2024 r. - Cennik nr

Załącznik nr 2 do Regulaminu Oferty Energia+ Fachowiec z dnia 14.10.2024 r. - Regulamin Usługi – „Fachowiec”.

Załącznik nr 3 do Regulaminu Oferty Energia+ Fachowiec z dnia 14.10.2024 r. - Oświadczenie o wyborze wariantu Usługi.

§ 1

Niniejszy Regulamin Usługi – „Fachowiec” określa zasady świadczenia usługi „Fachowiec” i przeznaczony jest dla Klientów ENEA, którzy przyjęli Ofertę Energia+ Fachowiec.

§ 2 DEFINICJE

Terminy użyte w Regulaminie Usługi otrzymują następujące brzmienie:

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:**
 - a) **instalacji: wodnej, kanalizacyjnej, centralnego ogrzewania** – nagłe i niespodziewane uszkodzenie instalacji wodnej, kanalizacyjnej, centralnego ogrzewania powodujące zaprzestanie jej funkcjonowania lub nieprawidłowość działania;
 - b) **wewnętrznej instalacji elektrycznej** – nagłe i niespodziewane uszkodzenie wewnętrznej instalacji elektrycznej, powodujące zaprzestanie jej działania lub nieprawidłowość działania;
 - c) **urządzenia grzewczego i gazowego** – nagłe i niespodziewane uszkodzenie urządzenia grzewczego i gazowego, uniemożliwiające prawidłowe korzystanie z tego urządzenia, które nie jest spowodowane bezpośrednim działaniem człowieka oraz nie jest skutkiem użytkowania niezgodnego z instrukcją obsługi;
 - d) **sprzętu RTV, AGD** – nagłe i niespodziewane uszkodzenie sprzętu RTV/AGD uniemożliwiającego prawidłowe korzystanie z tego sprzętu, które nie jest spowodowane bezpośrednim działaniem człowieka oraz nie jest skutkiem działania niezgodnego z instrukcją obsługi sprzętu.
3. **Bezpiecznik** - zabezpieczenie elektryczne wewnętrznej instalacji elektrycznej i odbiorników elektrycznych przed ich uszkodzeniem z powodu wystąpienia nadmiernego natężenia prądu;
4. **Budynek** – obiekt budowlany trwale związany z gruntem, wydzielony z przestrzeni za pomocą przegród budowlanych, posiadający fundamenty i dach;
5. **Budynek mieszkalny** – budynek wielorodzinny lub jednorodzinny w zabudowie pojedynczej, bliźniaczej lub szeregowej, przeznaczony na cele mieszkalne;
6. **Centrum Pomocy** – centrum przyjmujące zgłoszenia Klientów związane z Usługą „Fachowiec” w ramach Oferty ENERGIA+ Fachowiec. Centrum czynne 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu, pod numerem telefonu **22 505 16 88** (opłata za połączenie jak za zwykłe połączenie telefoniczne, zgodnie z taryfą operatora), do którego należy zgłosić zajście zdarzenia w MRS w celu uzyskania pomocy. Informacja o numerze telefonu Centrum Pomocy dostępna jest również na stronie internetowej www.enea.pl;
7. **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;
8. **Czynności diagnostyczne** – działania podejmowane przez Specjalistę, mające na celu wykrycie przyczyny awarii;
9. **Dzień roboczy** - dzień tygodnia od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy;
10. **Instalacja centralnego ogrzewania** – układ przewodów i urządzeń mający początek za urządzeniem grzewczym mającym na celu dystrybucję ciepła uzyskanego z przetworzenia paliwa po budynku mieszkalnym lub lokalu mieszkalnym;
11. **Instalacja wodna** - układ połączonych przewodów, armatury i urządzeń, służący do zaopatrywania budynku mieszkalnego lub lokalu mieszkalnego w zimną i ciepłą wodę;
12. **Instalacja kanalizacyjna** - system rur, koryt, kolektorów służący do odprowadzania ścieków sanitarnych;
13. **Klient** – konsument, który dokonuje zakupu energii elektrycznej w grupie taryfowej G1x na podstawie, zawartej z ENEA, Umowy w ramach oferty umożliwiającej skorzystanie przez Klienta z Usługi „Fachowiec”, który zużywa energię na potrzeby gospodarstw domowych;
14. **Lokal mieszkalny** – znajdujące się w budynku mieszkalnym wyodrębnione pomieszczenie lub pomieszczenia, służące do zaspokajania potrzeb mieszkaniowych (z wyłączeniem pomieszczenia garażowego i pomieszczenia gospodarczego nie przypisanego do tego samego punktu poboru energii), stanowiące odrębną nieruchomość albo będące przedmiotem własnościowego lub lokatorskiego spółdzielczego prawa do lokalu;
15. **Partner** – Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych Polski Zakład Ubezpieczeń Wzajemnych z siedzibą w Warszawie przy rondzie Ignacego Daszyńskiego 4, , 00-843 Warszawa, wpisanym do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000587260, o kapitale zakładowym w wysokości 324 900 000 zł, wpłaconym w całości, NIP 5252636645;
16. **Pomieszczenie garażowe** – pomieszczenie przeznaczone do parkowania pojazdów mechanicznych; pojęcie obejmuje również pomieszczenie garażowe wolnostojące;
17. **Pomieszczenia gospodarcze** – piwnice, schowki, pralnie, suszarnie i inne pomieszczenia gospodarcze w budynku mieszkalnym lub poza tym budynkiem;
18. **Serwis** – naprawa: awarii instalacji wodnej, kanalizacyjnej, centralnego ogrzewania, awarii wewnętrznej instalacji elektrycznej, awarii urządzenia grzewczego i gazowego, awarii sprzętu RTV/AGD, uszkodzenia szyby w oknach i drzwiach zewnętrznych;
19. **Specjalista** – elektryk, hydraulik, szklarz, technik urządzeń grzewczych i gazowych, serwisant;
20. **Sprzęt AGD** – znajdujące się w MRS, użytkowane przez Klienta ENEA i nie wykorzystywane do pracy zarobkowej: 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, oczyszczacz powietrza, które nie są już objęte gwarancją producenta i których wiek nie przekracza 10 lat;
21. **Sprzęt RTV** - znajdujące się w MRS, użytkowane przez Klienta ENEA i nie wykorzystywane do pracy zarobkowej urządzenia audio – video 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 i których wiek nie przekracza 10 lat;
22. **Umowa** - zawarta pomiędzy Klientem a ENEA umowa kompleksowa, zawierająca postanowienia umowy sprzedaży energii elektrycznej i umowy o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej;

23. **Urządzenia grzewcze i gazowe** – zasilane paliwem następujące urządzenia, które nie są objęte gwarancją producenta: piec centralnego ogrzewania, piec centralnej wody użytkowej, przepływowy gazowy podgrzewacz wody użytkowej, gazowy ogrzewacz pomieszczeń, kominek gazowy, kuchenka gazowa, kuchenka gazowo-elektryczna w zakresie dotyczącym gazu i których wiek nie przekracza 15lat;
24. **Usługa „Fachowiec”** – usługa, świadczona na podstawie Umowy w przypadku: awarii wewnętrznej instalacji elektrycznej, awarii instalacji wodnej, kanalizacyjnej, centralnego ogrzewania, awarii urządzenia grzewczego lub gazowego, uszkodzenia szyb w oknach i drzwiach zewnętrznych, awarii sprzętu RTV lub AGD, której szczegółowy zakres jest zgodny z wybranym przez Klienta wariantem Usługi, zgodnie z zasadami określonymi w niniejszym Regulaminie Usługi;
25. **Wewnętrzna instalacja elektryczna** - układ przewodów i urządzeń (za układem pomiarowo-rozliczeniowym) mający początek w przypadku budynku mieszkalnego, pomieszczenia garażowego lub pomieszczenia gospodarczego w zabezpieczeniach zalicznikowych (obwodowych), a kończąca się gniazdami wtykowymi, włącznikami, wyłącznikami i wypustami oświetleniowymi.

§ 3 WARIANTY ORAZ ZAKRES USŁUGI

1. Usługa świadczona jest za pośrednictwem Centrum Pomocy i realizowana jest przez Partnera ENEA, o którym mowa w § 2 ust. 15.
2. Usługa świadczona jest na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
3. Usługa polega na telefonicznym przyjęciu i zarejestrowaniu zgłoszenia, zorganizowaniu oraz pokryciu kosztów interwencji odpowiedniego Specjalisty tj.: kosztów dojazdu, kosztów czynności diagnostycznych, robocizny oraz kosztów części lub materiałów użytych do naprawy awarii, przez niżej wymienionych specjalistów, w zależności od wybranego przez Klienta wariantu:

Wariant ROZSZERZONY	Wariant KOMFORTOWY	a. Elektryka – w przypadku awarii wewnętrznej instalacji elektrycznej w MRS;
		b. Technika urządzeń grzewczych i gazowych – w przypadku awarii instalacji centralnego ogrzewania oraz urządzeń grzewczych i gazowych, w MRS;
		c. Serwisanta - w przypadku awarii sprzętu RTV lub AGD;
		d. Hydraulika – w przypadku awarii instalacji wodnej, kanalizacyjnej lub centralnego ogrzewania w MRS;
		e. Szklarza – w przypadku uszkodzenia szyb w oknach i drzwiach zewnętrznych w MRS.

4. Usługa zostanie wykonana, o ile nie odmówiono dostępu do MRS. Przez odmowę dostępu rozumie się także nieusunięcie przez Klienta z miejsca interwencji zwierzęcia, które może stanowić zagrożenie dla specjalisty oraz inne przeszkody uniemożliwiające wykonanie Usługi.
5. W przypadku Specjalisty, o którym mowa w § 3 ust. 3 pkt. c, Partner ENEA zobowiązany jest do zorganizowania i pokrycia ewentualnych kosztów transportu uszkodzonego sprzętu RTV/AGD do i z serwisu.
6. Koszty Usługi pokrywają maksymalnie trzy interwencje Specjalistów w wybranym przez Klienta Wariantcie, które zaistniały w okresie każdych kolejnych 12 miesięcy, liczonych począwszy od dnia rozpoczęcia obowiązywania Regulaminu Oferty w ramach Umowy. Limit kosztu Usługi to:
 - a. **700 zł** w odniesieniu do jednej interwencji, na koszty części zamiennych, materiałów użytych do naprawy i robocizny oraz
 - b. **300 zł** w odniesieniu do jednej interwencji, na koszty dojazdu, powrotu oraz czynności diagnostycznych Specjalisty.
7. Jeśli wartość naprawy awarii przekracza limit 700 zł, istnieje możliwość połączenia dwóch limitów po 700 zł do łącznej kwoty 1400 zł liczonej jako dwie interwencje w trakcie jednej realizacji usługi przez Specjalistę. Możliwość połączenia dwóch limitów w trakcie jednej interwencji istnieje, jeżeli Klient posiada minimum dwa nieskonsumowane limity w dwunastomiesięcznym okresie obowiązywania Regulaminu Oferty. W odniesieniu do limitu, o którym mowa w ust 6b, przysługuje on w takim przypadku jednorazowo.
8. ENEA upoważnia Klienta do składania do Partnera wniosków o zwrot kosztów wynikający z ust. 9 oraz kosztów części zamiennych wynikających z ust.10.
9. Jeżeli ustalony limit odpowiedzialności dla danej Usługi wskazany w ust. 6a nie wystarczy na pokrycie całości kosztów wykonania Usługi przez specjalistę, a Klient nie wyraził zgody na pokrycie różnicy między rzeczywistymi kosztami wykonania Usługi a kwotą, wskazaną w ust.6a, Partner wypłaci upoważnionemu przez ENEA Klientowi w ciągu 30 dni od otrzymania zawiadomienia o zdarzeniu, wraz z informacją o numerze rachunku bankowego kwotę w wysokości uwzględniającej limity określone w ust. 6a i ust. 7.
10. W przypadku braku dostępności wymaganych nowych części zamiennych (oryginalnych lub zamienników) u dostawców na terenie Rzeczypospolitej Polskiej, wskazanych przez podmiot realizujący Serwis, potrzebnych do naprawy awarii, Partner pokrywa koszty w zakresie dojazdu oraz przeprowadzenia czynności diagnostycznych wskazanych w punkcie 6b.
11. Partner, dokonuje zwrotu kosztów za części zamienne Klientowi (na podstawie upoważnienia otrzymanego od Enea), które Klient ENEA zakupi we własnym zakresie. Zwrot następuje na podstawie faktur VAT lub rachunków i dowodów zapłaty, nie więcej jednak niż do wysokości kwoty limitu odpowiedzialności, o którym mowa w ust. 6a albo ust.7 zdanie pierwsze i drugie. Zwrot kosztów w kwocie powyżej 700 zł (siedmiuset złotych) liczony jest jako wykorzystanie 2 interwencji Specjalistów w rozumieniu ust. 6 i 7.
12. Klient dokonuje wyboru wariantu Usługi w Oświadczeniu o wyborze wariantu Usługi składanym przy zawarciu Umowy.
13. W okresie obowiązywania Umowy Klient nie może dokonać zmiany wybranego wariantu Usługi.
14. Pierwszy okres 12 miesięcy, w którym Klientowi ENEA przysługują 3 interwencje Specjalistów o których mowa w ust. 6 powyżej, rozpoczyna się z pierwszym dniem obowiązywania Regulaminu Oferty. Limity interwencji podlegają odnowieniu w każdym 12 miesięcznym okresie.

§ 4 ZASADY KORZYSTANIA Z USŁUGI „FACHOWIEC”

1. Chcąc skorzystać z Usługi Klient lub działająca w jego imieniu upoważniona przez Klienta osoba, powinna skontaktować się z Centrum Pomocy, które czynne jest 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu pod dedykowanym numerem telefonu (22) 505 16 88, podając następujące informacje:
 - a) imię i nazwisko;
 - b) numer PESEL;
 - c) adres MRS;
 - d) numer telefonu, pod którym Centrum Pomocy może skontaktować się z Klientem;
 - e) opis zdarzenia oraz rodzaj potrzebnej pomocy.
2. Centrum Pomocy zobowiązane jest do telefonicznego poinformowania Klienta o planowanym terminie przybycia specjalisty. Informacja ta zostanie przekazana Klientowi w terminie nie dłuższym niż 1-4 godzin od otrzymania zawiadomienia o zdarzeniu oraz do zorganizowania Usługi w czasie

nie dłuższym niż 24 godziny.

3. Interwencja specjalisty jest świadczona od poniedziałku do piątku i nie jest świadczona w dni ustawowo wolne od pracy, a Serwis jest realizowany w pierwszym Dniu roboczym następującym po dniu ustawowo wolnym do pracy.
4. Usługa może zostać wykonana w terminie dłuższym niż wskazany w ust. 2, jeżeli Klient wyrazi na to zgodę.
5. W razie niezorganizowania Serwisu w terminie, o którym mowa w ust. 2, Klient może dokonać usunięcia awarii we własnym zakresie. Wówczas Partner zobowiązany jest do zwrotu upoważnionemu Klientowi ENEA poniesionych kosztów usunięcia awarii, na podstawie przedstawionej przez Klienta faktury VAT lub rachunków i dowodów ich zapłaty, do wysokości rzeczywiście poniesionych kosztów, maksymalnie jednak do kwoty limitu odpowiedzialności określonego w § 3 ust. 6 i 7.

§ 5 WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI

1. Z zakresu Usługi „Fachowiec” wyłączone jest zdarzenie, które:
 - a) zostało wyrządzone z winy umyślnej lub wskutek rażącego niedbalstwa Klienta, chyba że pokrycie kosztów usług odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności;
 - b) powstało w skutek działań wojennych, stanu wojennego, stanu wyjątkowego, aktów terroryzmu, strajków;
 - c) powstało wskutek oddziaływania energii jądrowej, promieni laserowych, maserowych, promieniowania jonizującego, pola magnetycznego, pola elektromagnetycznego lub skażenia radioaktywnego;
 - d) nie jest objęte obowiązkiem wykonania Serwisu.
2. Ponadto, z zakresu Usługi „Fachowiec” wyłączone jest zdarzenie, które wystąpiło w związku:
 - a) ze szkodami górniczymi w rozumieniu prawa górniczego;
 - b) ze szkodami powstałymi wskutek systematycznego zawilgocenia w MRS z powodu nieszczelności instalacji wodnej, centralnego ogrzewania lub kanalizacyjnej, a także kondensacji na powierzchni rur lub ścian wilgoci zawartej w powietrzu;
 - c) ze szkodami powstałymi wskutek przenikania wód podziemnych;
 - d) ze szkodami powstałymi wskutek przemarzania elementów konstrukcyjnych budynków mieszkalnych;
3. Z zakresu Usługi Fachowiec wyłączone są usługi:
 - a) elektryka, które wynikają z uszkodzeń bezpieczników z wyłączeniem wyłączników różnicowoprądowych;
 - b) wynikające z uszkodzeń podziemnych rur instalacji kanalizacyjnych, gazowych, wodociągowych lub podziemnych linii energetycznych oraz tych instalacji, za naprawę lub konserwację których odpowiadają administracja budynku, w którym znajduje się MRS, lub właściwe służby pogotowia technicznego, wodno-kanalizacyjnego, gazowego lub energetycznego;
 - c) polegające na naprawie lub wymianie baterii, które są elementem armatury;
 - d) dotyczące uszkodzenia obudowy lub ekranu sprzętu lub urządzeń, które nie zakłócają prawidłowego działania tego sprzętu;
 - e) polegające na konserwacji, modernizacji instalacji i urządzeń, oraz pracach remontowo-budowlanych związanych z przywróceniem stanu sprzed awarii instalacji;
 - f) polegające na zdjęciu plomb i zabezpieczeń na licznikach;
 - g) polegające na montażu części, które nie zostały zakupione przez specjalistę wskazanego przez Partnera;
 - h) polegające na naprawie:
 - a. źródeł światła (żarówki, świetlówki, halogeny, LED, etc.);
 - b. zasilaczy, przedłużaczy, transformatorów i listew zasilających;
 - c. urządzeń elektrycznych (z wyłączeniem sprzętu AGD lub RTV);
 - i) polegające na naprawie uszkodzeń o charakterze estetycznym, (tj. zarysowanie, przebarwienie etc.), które nie zakłócają prawidłowego działania tych urządzeń.
4. Zakres Usługi „Fachowiec” nie obejmuje:
 - a) uszkodzeń wynikających z niezgodnego z instrukcją użytkowania, przechowywania, konserwacją urządzeń grzewczych i gazowych;
 - b) uszkodzeń wynikających z niezgodnej z instrukcją użytkowania instalacją, naprawą, przeróbką lub zmianami konstrukcyjnymi urządzeń grzewczych i gazowych;
 - c) uszkodzeń sprzętu AGD lub RTV powstałych w wyniku zalania;
 - d) kosztów czynności przewidzianych w instrukcji obsługi lub instalacji, do wykonania, których zobowiązany jest użytkownik urządzenia grzewczego i gazowego we własnym zakresie i na własny koszt;
 - e) urządzeń objętych gwarancją producenta;
 - f) czynności związanych z przeglądem urządzeń grzewczych i gazowych;
 - g) wymiany starych urządzeń na nowe.Wyłączenia są zależne od wybranego Wariantu Usługi.
5. Z zakresu Usługi „Fachowiec” wyłączone są koszty usług poniesione bez zgody Centrum Pomocy, chyba że skontaktowanie się z Centrum Pomocy w sposób określony w § 4 nie było możliwe, z zastrzeżeniem § 4 ust.5.

§ 6 OCHRONA DANYCH

Administratorem danych osobowych jest ENEA S.A., która powierzać będzie Partnerowi dane osobowe Klienta niezbędne do realizacji Usługi na warunkach wskazanych w Umowie, w tym w niniejszym Regulaminie.

Dane osobowe Klienta będą przetwarzane przez ENEA i Partnera w zakresie niezbędnym do realizacji Usługi. Osoba, której dane dotyczą ma prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednakże niezbędne do realizacji usługi w ramach umowy. Przetwarzanie odbywać się będzie zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE.

§ 7 OPŁATY

Usługa „Fachowiec” jest elementem Oferty Energia+ Fachowiec. Nie są wymagane dodatkowe, inne niż wskazane w Cenniku ww. Oferty płatności za korzystanie z usługi.

§ 8 REKLAMACJE

1. Klient może składać reklamacje dotyczące Usługi:
 - a) w formie telefonicznej pod numerem telefonu, tj. (22) 308 35 04;
 - b) mailowo na adres reklamacje@tuwpzuw.pl;
 - c) pocztą na adres: TUV POLSKI ZAKŁAD UBEZPIECZEŃ WZAJEMNYCH rondo Ignacego Daszyńskiego 4, 00-843 Warszawa.
2. Reklamacje, skargi i zażalenia dotyczące realizacji Usługi zostaną rozpatrzone przez Partnera w terminie do 14 dni od daty wpływu reklamacji.
3. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w

ust. 2, Partner przekazuje osobie, która złożyła reklamację, informację, w której:

- a) wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
 - b) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
 - c) określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 30 dni od dnia otrzymania reklamacji.
4. Składając reklamację, Klient zobowiązany jest podać dane kontaktowe: nr telefonu, adres do korespondencji lub adres e-mail.
 5. Reklamacje dotyczące Oferty w części dotyczącej świadczenia usługi kompleksowej w ramach Umowy rozpatrywane będą przez ENEA zgodnie ze standardowymi procedurami obowiązującymi u ENEA i na zasadach określonych w Umowie.
 6. Centrum Pomocy nie rozpatruje reklamacji w zakresie energii elektrycznej.