

§ 1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy regulamin („Regulamin”) został sporządzony przez ENEA S.A. z siedzibą w Poznaniu (60-201), ul. Górecka 1, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000012483, której akta rejestrowe przechowywane są przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, o kapitale zakładowym w wysokości 441 442 578,00 zł wpłaconym w całości, NIP 777-00-20-640, REGON 630139960 (Enea).
2. Regulamin określa zasady świadczenia przez ENEA Usługi Fachowiec oraz zasady zastosowania niższej opłaty w związku z korzystaniem z e-faktury.

§ 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 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 w ramach Oferty 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 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;
8. **Czynności diagnostyczne** – wszelkie 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 ENEA** – konsument, który zawarł umowę o świadczenie Usługi Fachowiec;
14. **Lokal mieszkalny** – znajdujące 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;
15. **Miejsce świadczenia usługi Fachowiec** - budynek mieszkalny lub lokal mieszkalny wskazany jako MRS;
16. **MRS** - budynek mieszkalny lub lokal mieszkalny, który wskazany jest w Umowie świadczenia Usługi Fachowiec;
17. **Partner** – Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych Polski Zakład Ubezpieczeń Wzajemnych z siedzibą w Warszawie przy ul. Ogrodowej 58, 00-876 Warszawa, wpisanym do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000587260, o kapitale zakładowym w wysokości 324 900 000 zł, wpłaconym w całości, NIP 5252636645;
18. **Pomieszczenie garażowe** – pomieszczenie przeznaczone do parkowania pojazdów mechanicznych; pojęcie obejmuje również pomieszczenie garażowe wolnostojące;
19. **Pomieszczenia gospodarcze** – piwnice, schowki, pralnie, suszarnie i inne pomieszczenia gospodarcze w budynku mieszkalnym lub poza tym budynkiem;
20. **Regulamin Elektronicznego Biura Obsługi Klienta** – dokument określający zakres i zasady korzystania z eBOK, dostępny na stronie internetowej www.ebok.enea.pl oraz w siedzibie ENEA (Regulamin eBOK);
21. **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;
22. **Specjalista** – elektryk, hydraulik, szklarz, technik urządzeń grzewczych i gazowych, serwisant;

- 23. 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, które nie są już objęte gwarancją producenta i których wiek nie przekracza 10 lat;
- 24. 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, które nie są już objęte gwarancją producenta i których wiek nie przekracza 10 lat;
- 25. Umowa** - zawarta pomiędzy Klientem a ENEA umowa o świadczenie Usługi Fachowiec;
- 26. 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;
- 27. Usługa „Fachowiec”** – usługa, świadczona na podstawie Umowy w przypadku: awarii wewnętrznej instalacji elektrycznej, awarii instalacji wodnej, kanalizacyjnej lub 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;
- 28. Wewnętrzna instalacja elektryczna** - układ przewodów i urządzeń mający początek w przypadku budynku mieszkalnego, pomieszczenia garażowego lub pomieszczenia gospodarczego na złączach kablowych lub przyłączach napowietrznych łączących wewnętrzną instalację tego budynku lub pomieszczenia z siecią dystrybucyjną, a w przypadku lokalu mieszkalnego - rozpoczynająca się w zabezpieczeniach zalicznikowych (obwodowych), a kończąca się gniazdami wtykowymi, włącznikami, wyłącznikami i wypustami oświetleniowymi.

§ 3 ZASADY USŁUGI

- Usługa świadczona jest za pośrednictwem Centrum Pomocy i realizowana jest przez Partnera ENEA, o którym mowa w § 2 ust. 17.
- Usługa świadczona jest na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
- Usługa polega na zorganizowaniu Serwisu oraz pokryciu kosztów dojazdu odpowiedniego specjalisty, robocizny, kosztów czynności diagnostycznych oraz kosztów części lub materiałów użytych do naprawy przez niżej wymienionych specjalistów, w zależności od wybranego przez Klienta wariantu:

Wariant III	Wariant II	Wariant I	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.

- 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 lub znacznie utrudniające wykonanie Usługi.
- Koszty Usług pokrywane są maksymalnie do kwoty 500 zł w odniesieniu do jednego zdarzenia i nie więcej niż 1500 zł w odniesieniu do trzech zdarzeń w skali dwunastu kolejnych miesięcy, liczonych od dnia wejścia w życie Umowy. W każdą rocznicę wejścia w życie Umowy ustalony limit ulega odnowieniu na następne okresy równe dwunastu kolejnym miesiącom.
- Jeżeli ustalony limit dla danej Usługi wskazany w ust. 5 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. 5, wówczas Partner wypłaci Klientowi w ciągu 30 dni od otrzymania zawiadomienia o zdarzeniu, kwotę w wysokości uwzględniającej limity określone w ust. 5 pomniejszone o koszty dojazdu specjalisty oraz przeprowadzonej przez niego ekspertyzy.
- W przypadku braku dostępności wymaganych nowych części zamiennych (oryginalnych lub zamienników) u dostawców na terenie Rzeczypospolitej Polskiej, wskazanych przez podmiot realizujący Serwis, potrzebnych do realizacji zgłoszenia, pokrywane są koszty w zakresie: dojazdu oraz przeprowadzenia ekspertyzy.
- Zwrot kosztów za części zamienne, które Klient zakupi we własnym zakresie, następuje na podstawie faktur VAT lub rachunków i dowodów zapłaty nie więcej jednak niż do wysokości kwoty limitu pomniejszonego o koszty, o których mowa w ust. 7.
- Wybrany przez Klienta wariant Usługi określony jest w Umowie.
- W okresie obowiązywania Umowy Klient nie może dokonać zmiany wybranego wariantu Usługi.
- Rozpoczęcie świadczenia Usługi następuje z pierwszym dniem miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym nastąpiło zawarcie Umowy, a w przypadku gdy Umowa zawierana jest na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa - najpóźniej w ciągu dwóch miesięcy kalendarzowych następujących po miesiącu, w którym nastąpiło zawarcie Umowy, przy czym rozpoczęcie świadczenia Usługi następuje zawsze pierwszego dnia miesiąca kalendarzowego.

§ 4 STAWKI OPŁAT

Cennik Usługi Fachowiec:

Wariant Usługi	Opłata za Usługę			
	(netto zł/mc)		(brutto zł/mc)	
	Faktura papierowa	e-faktura	Faktura papierowa	e-faktura
Wariant I	12,11	8,05	14,90	9,90
Wariant II	14,11	10,05	17,36	12,36
Wariant III	15,71	11,64	19,32	14,32

- Klient, który na dzień zawarcia Umowy korzysta z eBOK oraz wyraził zgodę na włączenie usługi e- faktura, w sposób określony w Regulaminie eBOK oraz Regulaminie udostępniania faktur drogą elektroniczną, rozliczany będzie z tytułu opłaty za Usługę w wysokości wskazanej w Cenniku w pozycji e-faktura.

2. Klient może w każdym czasie wyłączyć usługę e-faktury. Wyłączenie przez Klienta usługi e-faktury skutkować będzie zakończeniem rozliczania Klienta z tytułu opłaty za Usługę według stawki w wysokości wskazanej w Cenniku w pozycji e-faktura i rozpoczęciem rozliczania Klienta z tytułu opłaty za Usługę z pierwszym dniem miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym Klient wyłączył usługę e-faktury, według stawki w wysokości wskazanej w Cenniku w pozycji faktura papierowa.

§ 5 ZASADY KORZYSTANIA Z USŁUGI FACHOWIEC

1. Chcąc skorzystać z Usługi Klient powinien 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 pomocy w terminie, o którym mowa w ust. 2, Klient może dokonać usunięcia awarii we własnym zakresie. Wówczas Partner zobowiązany jest do zwrotu 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. 5.

§ 6 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) zostało spowodowane działaniami wojennymi, stanem wojennym, stanem wyjątkowym, aktami terroryzmu, strajkami;
 - c) zostało spowodowane szkodami powstałymi 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 powstało wskutek:**
 - a) szkód górniczych w rozumieniu prawa górniczego;
 - b) systematycznego zawilgocenia w MRS z powodu nieuszczelnienia instalacji wodnej, centralnego ogrzewania lub kanalizacyjnej, a także kondensacji na powierzchni rur lub ścian wilgoci zawartej w powietrzu;
 - c) przenikania wód podziemnych;
 - d) 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 instalacji i urządzeń;
 - 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 listw zasilających.
 - c. urządzeń elektrycznych (z wyłączeniem sprzętu AGD lub RTV);
 - i) polegające na naprawie uszkodzeń o charakterze estetycznym, (tj. zarysowanie, przebarwienie etc.)
4. **Zakres Usługi „Fachowiec” nie obejmuje:**
 - a) uszkodzeń wynikających z niezgodnego z instrukcją użytkowania, przechowywania, konserwacją;
 - b) uszkodzeń wynikających z niezgodnej z instrukcją użytkowania instalacją, naprawą, przeróbką lub zmianami konstrukcyjnymi urządzeń grzewczych i gazowych;
 - c) 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;
 - d) urządzeń objętych gwarancją producenta;
 - e) czynności związanych z przeglądem urządzeń grzewczych i gazowych;
 - f) wymiany starych urządzeń na nowe.
5. Zakres Usługi „Fachowiec” nie obejmuje także uszkodzeń sprzętów RTV/AGD powstałych w wyniku zalania.

Wyłączenia są zależne od wybranego Wariantu Usługi.

6. **Z zakresu Usługi „Fachowiec” wyłączone są koszty usług poniesione bez zgody Centrum Pomocy, chyba że skontaktowanie się z Centrum Pomocy w sposób określony w § 5 nie było możliwe, z zastrzeżeniem § 5 ust.5.**

§ 7 ODSTĄPIENIE OD UMOWY/ PRZEDTERMINOWE ROZWIĄZANIE UMOWY

1. Umowa może być wypowiedziana przez Klienta w każdym czasie i wówczas ulega rozwiązaniu z ostatnim dniem miesiąca następującego po miesiącu, w którym oświadczenie Klienta dotarło do ENEA, chyba że Klient wskazał późniejszy termin rozwiązania Umowy. Wypowiedzenie powinno zostać złożone w formie pisemnej lub dokumentowej poprzez udostępnione do tego celu przez ENEA kanały komunikacji. Wypowiedzenie w formie dokumentowej dla swej skuteczności wymaga dokonania skutecznej autoryzacji Klienta przez ENEA.
2. Jeżeli przedmiot Umowy obejmuje także świadczenie innych usług, Klient w wypowiedzeniu powinien wskazać czy rozwiązuje całą Umowę czy jedynie w zakresie Usługi Fachowiec.

§ 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: TUW POLSKI ZAKŁAD UBEZPIECZEŃ WZAJEMNYCH ul. Ogrodowa 58, 00 - 876 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.

§ 9 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

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.