

§ 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 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 324 900 000,00 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 lub związanych z nimi pomieszczeń gospodarczych;
 - 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 G12wz 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;
 - i. w przypadku wyboru Cennika EKO udostępni Sprzedawcy adres e-mail w celu realizacji 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. 9.
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) niezmiennosć 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. W przypadku, gdy Klient wybrał Cennik EKO, Sprzedawca zobowiązuje się nabyć gwarancje pochodzenia, o których mowa w ustawie z dnia 20 lutego 2015 r. o odnawialnych źródłach energii, stanowiące jedyny dokument poświadczający wartości środowiskowe wynikające z unikniętej emisji gazów cieplarnianych oraz, że określona w gwarancji pochodzenia ilość energii elektrycznej wprowadzonej do sieci dystrybucyjnej lub sieci przesyłowej została wytworzona z odnawialnych źródeł energii w instalacjach odnawialnego źródła energii.
5. Ilość nabywanych gwarancji pochodzenia potwierdzających wytworzenie energii elektrycznej z odnawialnych źródeł odpowiadać będzie ilości energii pobranej przez Klienta z sieci w trakcie obowiązywania Regulaminu. Gwarancje dla ilości energii pobranej przez Klienta w danym roku nabywane będą przez Sprzedawcę nie później niż do końca roku następnego. Zakup gwarancji pochodzenia dokonywany będzie zbiorczo dla ilości energii zakupionej przez Klientów, którzy skorzystali z Oferty.
6. Sprzedawca prześle Klientowi, który wybrał Cennik EKO i w Umowie lub w eBOK wskazał adres e-mail, informację dotyczącą realizacji zobowiązania, o którym mowa w ust. 4 i 5. Informacja przesłana będzie drogą mailową.
7. Klient przez cały okres obowiązywania Regulaminu będzie ponosił miesięczną opłatę handlową z tytułu obsługi Oferty, Usługi Fachowiec oraz nabycia gwarancji pochodzenia, odpowiednio do wybranego Cennika. Stawka tej opłaty wskazana jest w wybranym przez Klienta Cenniku.
8. W przypadku wyboru Cennika EKO wysyłka informacji o zmianie Cennika, o której mowa w § 3 ust. 5 dokonywana będzie za pomocą środków bezpośredniego komunikowania się na odległość w sposób, o którym mowa w § 3 ust. 6 – bez odrębnej zgody Klienta.
9. Po włączeniu przez Klienta Usługi e-faktury, faktury udostępniane będą w eBOK.
10. Ilekroć w Regulaminie użyte jest pojęcie Cennik ma ono zastosowanie także do Cennika EKO.

§ 3 SZCZEGÓLWE 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. 6 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 30 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:
 - za pomocą środka bezpośredniego porozumiewania się na odległość, bez odrębnej zgody Klienta – jeżeli Klient wybrał Cennik EKO,
 - 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 przypadkach Klientów, którzy nie wybrali Cennika EKO;przesyłając 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, a Sprzedawca nie naliczy OPR.
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 bądź wybór Cennika EKO, 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 przesyłanie, 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 przesyłanie, 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 07.11.2022 r. - Cennik nr

Załącznik nr 2 do Regulaminu Oferty Energia+ Fachowiec z dnia 07.11.2022 r. - Regulamin Usługi – „Fachowiec”.

Załącznik nr 3 do Regulaminu Oferty Energia+ Fachowiec z dnia 07.11.2022 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 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 zwykle 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 zaopatrzenia 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 zakresie Regulaminu umożliwiającego skorzystanie przez Klienta z Usługi „Fachowiec”, który zużywa energię na potrzeby gospodarstw domowych lub związanych z nimi pomieszczeń gospodarczych;
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 wskazany w Umowie;
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. **Specjalista** – elektryk, hydraulik, szklarz, technik urządzeń grzewczych i gazowych, serwisant;
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. **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;
23. **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;

- 24. Umowa** - zawarta pomiędzy Klientem a ENEA umowa kompleksowa, zawierająca postanowienia umowy sprzedaży energii elektrycznej i umowy o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej;
- 25. 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;
- 26. 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;
- 27. 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, wyłącznikami, wyłącznikami i wypustami oświetleniowymi.

§ 3 WARIANTY ORAZ ZAKRES 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.
- Klient dokonuje wyboru wariantu Usługi w Oświadczeniu o wyborze wariantu Usługi składanym przy zawarciu Umowy.
- W okresie obowiązywania Umowy Klient nie może dokonać zmiany wybranego wariantu Usługi.

§ 4 ZASADY KORZYSTANIA Z USŁUGI „FACHOWIEC”

- 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:
 - imię i nazwisko;
 - numer PESEL;
 - adres MRS;
 - numer telefonu, pod którym Centrum Pomocy może skontaktować się z Klientem;
 - opis zdarzenia oraz rodzaj potrzebnej pomocy.
- 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.
- 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.
- Usługa może zostać wykonana w terminie dłuższym niż wskazany w ust. 2, jeżeli Klient wyrazi na to zgodę.
- 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.

§ 5 WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI

1. Z zakresu Usługi „Fachowiec” wyłączone jest zdarzenie, które:

- zostało wyrządzone z winy umyślnej lub wskutek rażącego niedbalstwa Klienta, chyba że pokrycie kosztów usług odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności;
- zostało spowodowane działaniami wojennymi, stanem wojennym, stanem wyjątkowym, aktami terroryzmu, strajkami;
- zostało spowodowane uszkodzeniami powstałymi wskutek oddziaływania energii jądrowej, promieni laserowych, maserowych, promieniowania jonizującego, pola magnetycznego, pola elektromagnetycznego lub skażenia radioaktywnego;
- nie jest objęte obowiązkiem wykonania Serwisu.

2. Ponadto, z zakresu Usługi „Fachowiec” wyłączone jest zdarzenie, które powstało wskutek:

- szkod górniczych w rozumieniu prawa górniczego;
- 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;
- przenikania wód podziemnych;
- przemarzania elementów konstrukcyjnych budynków mieszkalnych;

3. Z zakresu Usługi Fachowiec wyłączone są usługi:

- elektryka, które wynikają z uszkodzeń bezpieczników z wyłączeniem wyłączników różnicowoprądowych;
- wynikające z uszkodzeń podziemnych rur instalacji kanalizacyjnych, gazowych, wodociągowych lub podziemnych linii energetycznych oraz tych instalacji, za naprawę lub konserwację których odpowiada administracja budynku, w którym znajduje się MRS, lub właściwe służby pogotowia technicznego, wodno-kanalizacyjnego, gazowego lub energetycznego;
- polegające na naprawie lub wymianie baterii, które są elementem armatury;
- dotyczące uszkodzenia obudowy lub ekranu sprzętu lub urządzeń, które nie zakłócają prawidłowego działania tego sprzętu;
- polegające na konserwacji instalacji i urządzeń;
- polegające na zdjęciu plomb i zabezpieczeń na licznikach;
- polegające na montażu części, które nie zostały zakupione przez specjalistę wskazanego przez Partnera;
- polegające na naprawie:
 - źródeł światła (żarówki, świetlówki, halogeny, LED, etc.);
 - zasilaczy, przedłużaczy, transformatorów i listew zasilających.
 - urządzeń elektrycznych (z wyłączeniem sprzętu AGD lub RTV);
- polegające na naprawie uszkodzeń o charakterze estetycznym, (tj. zarysowanie, przebarwienie etc.).

4. Zakres Usługi „Fachowiec” nie obejmuje:

- uszkodzeń wynikających z niezgodnego z instrukcją użytkowania, przechowywania, konserwacji;
- uszkodzeń wynikających z niezgodnej z instrukcją użytkowania instalacją, naprawą, przeróbką lub zmianami konstrukcyjnymi urządzeń grzewczych i gazowych;
- 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;
- urządzeń objętych gwarancją producenta;
- czynności związanych z przeglądem urządzeń grzewczych i gazowych;
- 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 § 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

- Klient może składać reklamacje dotyczące Usługi:
 - w formie telefonicznej pod numerem telefonu, tj. (22) 308 35 04;
 - mailowo na adres reklamacje@tuwpzuw.pl;
 - pocztą na adres: TUW POLSKI ZAKŁAD UBEZPIECZEŃ WZAJEMNYCH ul. Ogrodowa 58, 00 - 876 Warszawa.
- Reklamacje, skargi i zażalenia dotyczące realizacji Usługi zostaną rozpatrzone przez Partnera w terminie do 14 dni od daty wpływu reklamacji.
- 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:
 - wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
 - wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
 - określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 30 dni od dnia otrzymania reklamacji.
- Składając reklamację, Klient zobowiązany jest podać dane kontaktowe: nr telefonu, adres do korespondencji lub adres e-mail.
- 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.
- Centrum Pomocy nie rozpatruje reklamacji w zakresie energii elektrycznej.