

**§ 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 („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 zł, wpłaconym w całości, NIP 5252636645 („Partner”).
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 albo umowę sprzedaży energii elektrycznej („Umowa”) wybierając jeden z wariantów Usługi, o którym mowa w Regulaminie Usługi „Fachowiec”, przy czym:
    - 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;
    - 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. 22<sup>1</sup> ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny (t. j. Dz. U. z 2018 r., poz. 1025 z póź.zm.);
  - c. nie posiada zadłużenia wobec Sprzedawcy;
  - d. nie jest rozliczany w oparciu o przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy;
  - e. w ramach Umowy będzie rozliczany w grupach taryfowych:
    - G11, G12 albo G12w – w przypadku Klientów przyłączonych do sieci ENEA Operator sp. z o.o.,
    - G11 albo G12 - w przypadku Klientów przyłączonych do sieci operatorów systemów dystrybucyjnych innych niż ENEA Operator sp. z o.o. z zastrzeżeniem, że w przypadku, gdy zawarcie Umowy następuje w następstwie zmiany 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;
  - f. zakupioną w ramach Umowy energię elektryczną zużywa na potrzeby 1) gospodarstw domowych lub 2) pomieszczeń gospodarczych związanych z prowadzeniem gospodarstw domowych, tj. pomieszczeń piwnicznych, garaży, strychów, o ile nie jest w nich prowadzona działalność gospodarcza;
  - 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 innej Umowy Dodatkowej lub Regulaminu Oferty w okresie stosowania Regulaminu do Umowy.

**§ 2 WARUNKI OFERTY**

1. Na podstawie Regulaminu Sprzedawca gwarantuje Klientowi:
  - a. niezmiennosc cen energii elektrycznej i stawek opłaty handlowej określonych w Cenniku przez okres obowiązywania Regulaminu przy czym okres obowiązywania Regulaminu wskazuje się w Umowie;
  - b. prawo do korzystania z Usługi „Fachowiec” w wybranym przez Klienta wariantcie Usługi, przez okres obowiązywania Regulaminu, na zasadach określonych w Regulaminie Usługi „Fachowiec”.
2. Za korzystanie z Usługi „Fachowiec” Klient ponosić będzie opłatę handlową. Miesięczna stawka tej opłaty wskazana jest w Cenniku.
3. W przypadku, gdy Klient zawarł ze Sprzedawcą umowę sprzedaży energii elektrycznej, warunkiem rozliczenia po cenach dla grupy taryfowej G12 i G12w wynikających z Cennika, jest zapewnienie przez Klienta obowiązywania takiej samej grupy taryfowej w umowie dystrybucyjnej zawartej pomiędzy Klientem a OSD oraz zgodności stref czasowych tej grupy taryfowej ze strefami czasowymi danej grupy taryfowej określonymi w Cenniku. W przypadku, gdy warunek ten nie zostanie spełniony, w okresie obowiązywania Regulaminu, Klient za energię pobraną w całej dobie rozliczany będzie po cenach energii określonych w Cenniku dla grupy taryfowej G11.

**§ 3 SZCZEGÓŁOWE 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 stawek opłat i zasad ich stosowania określonych w obowiązującej Taryfie OSD.
2. W okresie obowiązywania Regulaminu, wysokość opłaty za energię elektryczną pobraną w danym Okresie rozliczeniowym oblicza się jako sumę iloczynów ceny energii elektrycznej określonej w Cenniku i ilości energii elektrycznej w poszczególnych strefach czasowych.
3. W danym Okresie rozliczeniowym Klient dodatkowo zobowiązany będzie do zapłaty opłaty handlowej, w wysokości wskazanej w Cenniku. Opłata handlowa naliczana będzie za każdy rozpoczęty miesiąc odpowiednio - świadczenia usługi kompleksowej lub sprzedaży energii elektrycznej w ramach Umowy na zasadach określonych w Regulaminie, bez względu na to, w którym dniu miesiąca nastąpiło rozpoczęcie lub zakończenie odpowiednio - świadczenia usługi kompleksowej lub sprzedaży energii elektrycznej w ramach Umowy.
4. W przypadku, gdy Klient zawarł ze Sprzedawcą umowę sprzedaży energii elektrycznej - za usługę dystrybucji Klient będzie się rozliczał na podstawie odrębnych faktur wystawianych przez OSD.

#### § 4 E-FAKTURA

1. Terminom stosowanym poniżej w Regulaminie nadaje się następujące znaczenie:
  - a. eBOK - Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta;
  - b. Regulamin Elektronicznego Biura Obsługi Klienta – dokument określający zakres i zasady korzystania z eBOK, dostępny na stronie internetowej [www.ebok.enea.pl](http://www.ebok.enea.pl) oraz w siedzibie Sprzedawcy;
  - c. Konto eBOK – indywidualne konto Klienta zawierające dane Klienta oraz dane dotyczące zawartej przez niego umowy sprzedaży energii elektrycznej/umowy kompleksowej;
  - d. E-faktura - faktura elektroniczna w rozumieniu przepisów Ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług);
  - e. Włączenie usługi e-faktury – zgoda Klienta na stosowanie przez Sprzedawcę (wystawianie i przesyłanie, w tym udostępnianie) faktur elektronicznych 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 udostępniania) faktur elektronicznych poprzez wyłączenie usługi E-faktury w eBOK.
2. Klient, który zaakceptował warunki korzystania z eBOK oraz wyraził zgodę na włączenie usługi E- faktura, w sposób określony w Regulaminie eBOK, 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 „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 PRZEDTERMINOWE ROZWIĄZANIE UMOWY

1. W przypadku spowodowania przez Klienta rozwiązania Umowy z przyczyn leżących po stronie Klienta przed upływem okresu obowiązywania Regulaminu, Sprzedawca uprawniony będzie do nałożenia na Klienta opłaty jednorazowej („OPR”) za wcześniejsze rozwiązanie Umowy. Wysokość OPR stanowić będzie iloczyn stawki OPR określonej w Cenniku oraz liczby pełnych miesięcy kalendarzowych pozostałych do upływu okresu obowiązywania Regulaminu od dnia rozwiązania Umowy, z tym zastrzeżeniem, że okres, za który naliczone zostanie OPR, rozpoczynać się będzie nie wcześniej niż od pierwszego dnia okresu obowiązywania Regulaminu.
2. Postanowienia ust. 1 stosuje się w szczególności w przypadku spowodowania przez Klienta rozwiązania Umowy ze skutkiem przed upływem okresu obowiązywania Regulaminu lub doprowadzenia przez Klienta do rozwiązania Umowy przez Sprzedawcę ze skutkiem przed upływem okresu obowiązywania Regulaminu - z przyczyn leżących po stronie Klienta.
3. W przypadku rozwiązania Umowy ze skutkiem przed upływem okresu obowiązywania Regulaminu z powodu opuszczenia przez Klienta Obiektu w związku z utratą przez Klienta prawa do Obiektu, a także w następstwie wprowadzenia przez Sprzedawcę zmian do Umowy, które byłyby dla Klienta wiążące przed upływem okresu obowiązywania Regulaminu, Sprzedawca nie naliczy OPR.

#### § 6 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. Integralną część Regulaminu stanowią:
  - a. Cennik;
  - b. Regulamin Usługi – „Fachowiec”;
  - c. Oświadczenie o wyborze wariantu Usługi.

Załącznik nr 1 do Regulaminu Oferty Energia+ Fachowiec z dnia 25.11.2020 r. - Cennik nr

Załącznik nr 2 do Regulaminu Oferty Energia+ Fachowiec z dnia 25.11.2020 r. - Regulamin Usługi – „Fachowiec”.

Załącznik nr 3 do Regulaminu Oferty Energia+ Fachowiec z dnia 25.11.2020 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 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](http://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** – 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 sprzedaży energii elektrycznej lub 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. <b>Elektryka</b> – w przypadku awarii wewnętrznej instalacji elektrycznej w MRS;
			b. <b>Technika urządzeń grzewczych i gazowych</b> – w przypadku awarii instalacji centralnego ogrzewania oraz urządzeń grzewczych i gazowych w MRS;
			c. <b>Serwisanta</b> - w przypadku awarii sprzętu RTV lub AGD;
			d. <b>Hydraulika</b> – w przypadku awarii instalacji wodnej, kanalizacyjnej lub centralnego ogrzewania w MRS;
			e. <b>Szklarza</b> – 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:

- 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 uszkodzonymi 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 nieszczelności 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 odpowiada 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 listew 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, konserwacji;
- 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 § 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@twpzuw.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.
5. Reklamacje dotyczące Oferty w części dotyczącej sprzedaży energii elektrycznej lub 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.