

§ 1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy regulamin („Regulamin”) został sporządzony przez ENEA S.A. z siedzibą w Poznaniu (60-198), ul. Pastelowa 8, 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 529 731 093,00 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 Usług 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;
29. **Włączenie usługi e-faktury** – zgoda Klienta na stosowanie przez Sprzedawcę (wystawianie i przysyłanie, w tym udostępnianie) faktur elektronicznych wyrażona poprzez uruchomienie usługi e-faktury w eBOK;
30. **Wyłączenie usługi e-faktury** – cofnięcie przez Klienta zgody na stosowanie przez Sprzedawcę (wystawianie i przysyłanie, w tym udostępnianie) faktur elektronicznych poprzez wyłączenie usługi e-faktury w eBOK.

§ 3 ZASADY USŁUGI

1. Usługa świadczona jest za pośrednictwem Centrum Pomocy i realizowana jest przez Partnera ENEA, o którym mowa w § 2 ust. 17.
2. Usługa świadczona jest na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
3. 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.		

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 lub znacznie utrudniające wykonanie Usługi.
5. 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.
6. 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.
7. 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.
8. 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.
9. Wybrany przez Klienta wariant Usługi określony jest w Umowie.
10. W okresie obowiązywania Umowy Klient nie może dokonać zmiany wybranego wariantu Usługi.
11. Rozpoczęcie świadczenia Usługi następuje z pierwszym dniem miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym nastąpiło zawarcie Umowy.

§ 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	14,31	10,24	17,60	12,60
Wariant II	16,34	12,28	20,10	15,10
Wariant III	17,97	13,90	22,10	17,10

1. Klient, który na dzień zawarcia Umowy korzysta z eBOK oraz wyraził zgodę na włączenie usługi e- faktura, w sposób określony w Regulaminie eBOK, 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 uszkodzonymi skutkiem 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 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.