

§ 1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy regulamin („Regulamin”) został sporządzony przez ENEA S.A. z siedzibą w Poznaniu (60-198), ul. Pastelowa 8, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000012483, której akta są przechowywane przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, o kapitale zakładowym 529 731 093,00 zł, wpłaconym w całości, NIP 777-00-20-640, REGON 630139960 („Sprzedawca”).
2. Partnerem Oferty jest Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych Polski Zakład Ubezpieczeń Wzajemnych z siedzibą w Warszawie przy rondzie Ignacego Daszyńskiego 4, 00-843 Warszawa, wpisanym do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000587260, o kapitale zakładowym w wysokości 324 900 000,00 zł, wpłaconym w całości, NIP 5252636645.
3. W celu skorzystania z Oferty EneoPewność (Oferta) należy, w okresie jej obowiązywania, zawrzeć ze Sprzedawcą Umowę kompleksową „Umowa”, wybierając do rozliczeń Regulamin Oferty. Rozpoczęcie świadczenia usługi kompleksowej na podstawie Umowy powinno nastąpić nie później niż 3 (trzy) pełne miesiące kalendarzowe przed rozpoczęciem dostarczania energii elektrycznej przez Sprzedawcę do Obiektu.
4. 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 - wystarczające jest samo wyrażenie przez Klienta woli zawarcia Umowy w okresie ważności Oferty, jeżeli tylko Klient podejmie we wskazanym przez Sprzedawcę terminie wszystkie czynności niezbędne do zawarcia Umowy, przyporządkowane do danego kanału komunikacji ze Sprzedawcą.
5. Z Oferty może skorzystać Klient, który spełnia poniższe warunki (łącznie):
 - a. 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;
 - b. jest przyłączony do sieci ENEA Operator Sp. z o.o. w odniesieniu do Miejsca dostarczania określonego w Umowie;
 - 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, G11pewna, G12, G12w, G12sezON lub G13active,z zastrzeżeniem, że w przypadku, gdy zawarcie Umowy następuje w związku ze zmianą sprzedawcy, wówczas warunkiem skorzystania z Oferty jest, aby grupa taryfowa wskazana przez Klienta do rozliczeń z tytułu usług dystrybucji energii elektrycznej w okresie poprzedzającym bezpośrednio zmianę sprzedawcy - była taka sama, jak grupa taryfowa wybrana przez Klienta do rozliczeń w Umowie;
 - f. w przypadku wybrania przez Klienta do rozliczeń grupy taryfowej G11pewna, wybierze w Umowie okres rozliczeniowy 1-miesięczny;
 - g. nie korzysta w odniesieniu do Miejsca dostarczania objętego Umową z upustów lub rabatów przyznanych pracownikom spółek Grupy Kapitałowej ENEA;
 - h. nie korzysta, w ramach umowy na energię elektryczną, dotyczącej Miejsca dostarczania, z innego Regulaminu Oferty w okresie stosowania Regulaminu do Umowy.

§ 2 WARUNKI OFERTY

1. Ceny energii elektrycznej oraz stawki opłat stosowane w okresie, w którym do Klienta zastosowanie będą miały postanowienia Regulaminu Oferty określa Cennik.
2. Na podstawie Regulaminu oraz na zasadach w nim określonych, Sprzedawca w okresie, którym w stosunku do Klienta zastosowanie będą miały postanowienia Regulaminu gwarantuje Klientowi:
 - a) że ceny energii elektrycznej oraz stawki opłaty handlowej określone w Cenniku nie ulegną zmianie,;
 - b) prawo do korzystania z Usługi „Elektryk” na zasadach określonych w Regulaminie Usługi „Elektryk”;
3. Klient przez cały okres, którym w stosunku do Klienta zastosowanie będą miały postanowienia Regulaminu, będzie ponosił miesięczną opłatę handlową z tytułu obsługi Oferty oraz Usługi Elektryk. Stawka tej opłaty wskazana jest w Cenniku.
4. W przypadku, gdy z przepisów prawa ograniczających wysokość cen energii elektrycznej wynikać będzie, że w rozliczeniach z Klientem, stosuje się ceny niższe, niż wynikające z Cennika, Sprzedawca w okresie wskazanym w tych przepisach będzie stosował ceny wynikające z mocy prawa.

§ 3 AUTMATYCZNE ODNAWIANIE OFERTY

Oferta objęta jest mechanizmem automatycznego jej odnawiania. Szczegóły dotyczące zasad stosowania mechanizmu automatycznego odnawiania Oferty, zasad wypowiedzania Regulaminu Oferty po automatycznym jej odnowieniu lub zasad wypowiedzania Umowy znajdują się w OWU.

§ 4 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 cen, stawek opłat i zasad ich stosowania określonych w obowiązującej Taryfie OSD.
2. W okresie, w którym do Klienta zastosowanie będą miały postanowienia 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. 3 Regulaminu w wysokości wskazanej w Cenniku. Opłata handlowa naliczana będzie za każdy rozpoczęty miesiąc, w którym do Klienta zastosowanie będą miały postanowienia Regulaminu, bez względu na to w którym miesiącu nastąpiło rozpoczęcie lub zakończenie świadczenia usługi kompleksowej w ramach Umowy.

§ 5 E-FAKTURA

1. Terminom stosowanym poniżej w Regulaminie nadaje się następujące znaczenie:
 - a. eBOK - Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta, platforma internetowa dla Klientów Enei działająca pod adresem ebok.enea.pl.;
 - b. Aplikacja mobilna - Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta dostępne w formie aplikacji dla Klientów Enei, do pobrania na urządzenia mobilne w sklepach Google Play i App Store, funkcjonujące pod nazwą „Moja Enea”;

- c. Aplikacja kliencka/ Aplikacje Klienckie – eBOK lub Aplikacja mobilna/łącznie eBOK i Aplikacja mobilna;
 - d. E-faktura - faktura w rozumieniu art. 2 pkt 32) Ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 361 z późn. zm.);
 - e. Konto – indywidualne konto Klienta udostępnione w eBOK i Aplikacji mobilnej, do którego ma dostęp tylko Użytkownik, zawierające m.in. przypisane do danego Klienta dane i informacje dotyczące rozliczeń i umów zawartych pomiędzy Klientem, a Eneą oraz inne dokumenty;
 - f. Usługa e-faktury – usługa świadczona drogą elektroniczną, polegająca na wystawieniu i udostępnieniu Klientowi E-faktury oraz przesłaniu Klientowi powiadomienia o wystawieniu E-faktury;
 - g. Regulamin Aplikacji Klienckich - określający zakres i zasady korzystania z eBOK oraz Aplikacji mobilnej, dostępny na stronie internetowej, w Aplikacji mobilnej oraz w biurach obsługi klienta, których wykaz znajduje się w serwisie internetowym enea.pl.;
 - h. Użytkownik - Klient, który zarejestrował i aktywował Konto.
2. Klient, który zaakceptował warunki korzystania z Aplikacji Klienckich i założył Konto w sposób określony w Regulaminie Aplikacji Klienckich oraz aktywował Usługę e-faktury, w sposób określony w Regulaminie udostępniania faktur drogą elektroniczną, rozliczany będzie z tytułu opłaty handlowej w wysokości wskazanej w Cenniku w pozycji „Stawka opłaty handlowej E-faktura”, z zastrzeżeniem ust. 3 i 4.
 3. Początkiem obowiązywania „Stawki opłaty handlowej E-faktura”, będzie pierwszy dzień miesiąca następującego po miesiącu, w którym spełnione zostaną łącznie następujące warunki:
 - a. Klient ma aktywną Usługę e-faktury;
 - b. rozpocznie się świadczenie usługi kompleksowej na zasadach określonych w Regulaminie.
 4. Jeżeli jednak warunki określone w ust. 3 ziszcza się w pierwszym dniu miesiąca kalendarzowego, wówczas początkiem obowiązywania „Stawki opłaty handlowej E-faktura” będzie ten dzień, a nie pierwszy dzień kolejnego miesiąca kalendarzowego.
 5. Usługa e-faktury może być w każdym czasie dezaktywowana przez Klienta w sposób określony w Regulaminie udostępniania faktur drogą elektroniczną. Dezaktywacja Usługi e-faktury skutkować będzie zakończeniem rozliczania Klienta z tytułu opłaty handlowej według stawki w wysokości wskazanej w Cenniku w pozycji „Stawka opłaty handlowej E-faktura” i rozpoczęciem rozliczania Klienta z tytułu opłaty handlowej, z pierwszym dniem miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym nastąpiła dezaktywacja Usługi e-faktury, według stawki w wysokości wskazanej w Cenniku w pozycji „Stawka opłaty handlowej”.
 6. Klient może w każdym czasie zrezygnować z Aplikacji klienckich w sposób określony w Regulaminie Aplikacji Klienckich. Konsekwencją rezygnacji przez Klienta z Aplikacji klienckich będzie dezaktywacja Usługi e-faktury, o ile wcześniej Klient taką usługę aktywował. W przypadku określonym w niniejszym ustępie postanowienie ust. 5 zdanie 2 stosuje się odpowiednio.
 7. Po włączeniu przez Klienta Usługi e-faktury, faktury udostępniane będą w Aplikacjach klienckich.

§ 6 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Regulamin może być przyjęty jedynie bez zastrzeżeń.
2. W okresie, w którym do Klienta zastosowanie będą miały postanowienia Regulaminu Oferty, Sprzedawca nie ma obowiązku przysyłać informacji o zmianie cen i stawek opłaty wynikających z Taryfy Sprzedawcy, jeżeli w danym okresie nie mają one zastosowania do rozliczeń z Klientem. Sprzedawca zobowiązany jest jednak do przesłania takiej informacji, co najmniej 30 dni przed zakończeniem okresu, w którym do Klienta zastosowanie będą miały postanowienia Regulaminu Oferty, w przypadku gdy zmienione ceny lub stawki opłat za energię wynikające z Taryfy Sprzedawcy, mogą obowiązywać Klienta po tym okresie. Powiadomienia te przesyłane będą w trybie określonym w OWU.
3. Terminy zapisane z wielkiej litery, a niezdefiniowane odmiennie w Regulaminie, mają znaczenie nadane im w Umowie, w tym w OWU.
4. 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 – „Elektryk”. W przypadku rozbieżności pomiędzy postanowieniami niniejszego Regulaminu i OWU, pierwszeństwo będą mieć postanowienia Regulaminu.
5. Ilekroć w Regulaminie jest mowa o przekazaniu Klientowi przez Sprzedawcę informacji o zmianie Cennika na piśmie, rozumie się przez to także przekazanie informacji w formie dokumentowej.
6. Integralną część Regulaminu stanowią:
 - Cennik;
 - Regulamin Usługi – „Elektryk”;

Załącznik nr 1 do Regulaminu Oferty EneoPewność z dnia 29.12.2025 r. - Cennik nr

Załącznik nr 2 do Regulaminu Oferty EneoPewność z dnia 29.12.2025 r. - Regulamin Usługi – „Elektryk”.

§ 1

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

§ 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, zastraszania ludności, dezorganizacji życia publicznego – dla osiągnięcia skutków ekonomicznych, politycznych lub społecznych;
2. **Awaria wewnętrznej instalacji elektrycznej** – nagłe i niespodziewane uszkodzenie wewnętrznej instalacji elektrycznej, powodujące zaprzestanie jej działania lub nieprawidłowość działania;
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 „Elektryk” w ramach Oferty EneoPewność. 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 zamiennne** - części wyprodukowane przez producenta urządzenia danej marki lub zgodnie ze specyfikacjami i standardami produkcyjnymi producenta urządzenia oraz takie, które są tej samej jakości co części stosowane do montażu urządzeń danej marki przez jego producenta;
8. **Czynności diagnostyczne** – działania podejmowane przez Specjalistę, mające na celu wykrycie przyczyny awarii;
9. **Dzień roboczy** - dzień tygodnia od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy;
10. **Klient** – konsument, który dokonuje zakupu energii elektrycznej w grupie taryfowej G1x na podstawie, zawartej z ENEA, Umowy w ramach oferty umożliwiającej skorzystanie przez Klienta z Usługi „Elektryk”, który zużywa energię na potrzeby gospodarstw domowych;
11. **Lokal mieszkalny** – znajdujące się w budynku mieszkalnym wydzielone pomieszczenie lub pomieszczenia, służące do zaspokajania potrzeb mieszkaniowych (z wyłączeniem pomieszczenia garażowego i pomieszczenia gospodarczego nie przypisanego do tego samego punktu poboru energii), stanowiące odrębną nieruchomość albo będące przedmiotem własnościowego lub lokatorskiego spółdzielczego prawa do lokalu;
12. **MRS** – Miejsce świadczenia usługi Elektryk, budynek mieszkalny lub lokal mieszkalny wskazany w Umowie;
13. **Partner** – Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych Polski Zakład Ubezpieczeń Wzajemnych z siedzibą w Warszawie przy rondzie Ignacego Daszyńskiego 4, 00-843 Warszawa, wpisanym do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000587260, o kapitale zakładowym w wysokości 324 900 000 zł, wpłaconym w całości, NIP 5252636645;
14. **Pomieszczenie garażowe** – pomieszczenie przeznaczone do parkowania pojazdów mechanicznych; pojęcie obejmuje również pomieszczenie garażowe wolnostojące;
15. **Pomieszczenia gospodarcze** – piwnice, schowki, pralnie, suszarnie i inne pomieszczenia gospodarcze w budynku mieszkalnym lub poza tym budynkiem;
16. **Serwis** – naprawa awarii wewnętrznej instalacji elektrycznej,;
17. **Specjalista** – elektryk;
18. **Umowa** - zawarta pomiędzy Klientem a ENEA umowa kompleksowa, zawierająca postanowienia umowy sprzedaży energii elektrycznej i umowy o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej;
19. **Usługa „Elektryk”** – usługa, świadczona na podstawie Umowy w przypadku awarii wewnętrznej instalacji elektrycznej, której szczegółowy zakres jest zgodny z zasadami określonymi w niniejszym Regulaminie Usługi;
20. **Wewnętrzna instalacja elektryczna** - układ przewodów i urządzeń (za układem pomiarowo-rozliczeniowym) mający początek w przypadku budynku mieszkalnego, pomieszczenia garażowego lub pomieszczenia gospodarczego w zabezpieczeniach zalicznikowych (obwodowych), a kończąca się gniazdami wtykowymi, włącznikami, wyłącznikami i wypustami oświetleniowymi.

§ 3 USŁUGA ELEKTRYKA I ZAKRES USŁUGI

1. Usługa świadczona jest za pośrednictwem Centrum Pomocy i realizowana jest przez Partnera ENEA, o którym mowa w § 2 ust. 12.
2. Usługa świadczona jest na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
3. Usługa polega na telefonicznym przyjęciu i zarejestrowaniu zgłoszenia, zorganizowaniu oraz pokryciu kosztów interwencji Elektryka tj.: kosztów dojazdu, kosztów czynności diagnostycznych, robocizny oraz kosztów części lub materiałów użytych do naprawy awarii wewnętrznej instalacji elektrycznej w MRS, przez Elektryka.
4. Usługa zostanie wykonana, o ile nie odmówiono dostępu do MRS. Przez odmowę dostępu rozumie się także nieusunięcie przez Klienta z miejsca interwencji zwierzęcia, które może stanowić zagrożenie dla specjalisty oraz inne przeszkody uniemożliwiające wykonanie Usługi.
5. Koszty Usługi pokrywają maksymalnie trzy interwencje Specjalisty, które zaistniały w okresie każdych kolejnych 12 miesięcy, liczonych począwszy od dnia rozpoczęcia okresu, w którym do Klienta zastosowanie będą miały postanowienia Regulaminu Oferty w ramach Umowy. Limit kosztu Usługi to:
 - a. **700 zł** w odniesieniu do jednej interwencji, na koszty części zamiennych, materiałów użytych do naprawy i robocizny oraz
 - b. **300 zł** w odniesieniu do jednej interwencji, na koszty dojazdu, powrotu oraz czynności diagnostycznych specjalisty.
6. Jeśli wartość naprawy awarii przekracza limit 700 zł, istnieje możliwość połączenia dwóch limitów po 700 zł do łącznej kwoty 1400 zł liczonej jako dwie interwencje w trakcie jednej realizacji usługi przez specjalistę. Możliwość połączenia dwóch limitów w trakcie jednej interwencji istnieje, jeżeli Klient posiada minimum dwa nieskonsumowane limity w dwunastomiesięcznym okresie, w którym do Klienta zastosowanie będą miały postanowienia Regulaminu Oferty Regulaminu Oferty. W odniesieniu do limitu, o którym mowa w ust 5b, przysługuje on w takim przypadku jednorazowo.
7. ENEA upoważnia Klienta do składania do Partnera wniosków o zwrot kosztów wynikających z ust. 8 oraz kosztów części zamiennych wynikających

z ust.9.

8. Jeżeli ustalony limit odpowiedzialności dla danej Usługi wskazany w ust. 5a 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.5a, Partner wypłaci upoważnionemu przez ENEA Klientowi w ciągu 30 dni od otrzymania zawiadomienia o zdarzeniu, wraz z informacją o numerze rachunku bankowego kwotę w wysokości uwzględniającej limity określone w ust. 5a i ust. 6.
9. W przypadku braku dostępności wymaganych nowych części zamiennych (oryginalnych lub zamienników) u dostawców na terenie Rzeczypospolitej Polskiej, wskazanych przez podmiot realizujący Serwis, potrzebnych do naprawy awarii, Partner pokrywa koszty w zakresie dojazdu oraz przeprowadzenia czynności diagnostycznych wskazanych w punkcie 5b.
10. Partner, dokonuje zwrotu kosztów za części zamienne Klientowi (na podstawie upoważnienia otrzymanego od Enea), które Klient ENEA zakupi we własnym zakresie. Zwrot następuje na podstawie faktur VAT lub rachunków i dowodów zapłaty, nie więcej jednak niż do wysokości kwoty limitu odpowiedzialności, o którym mowa w ust. 5a albo ust.6 zdanie pierwsze i drugie. Zwrot kosztów w kwocie powyżej 700 zł (siedmuset złotych) liczony jest jako wykorzystanie 2 interwencji Specjalisty w rozumieniu ust. 5 i 6.
11. Pierwszy okres 12 miesięcy, w którym Klientowi ENEA przysługują 3 interwencje Specjalisty, o których mowa w ust. 5 powyżej, rozpoczyna się z pierwszym dniem okresu, w którym do Klienta zastosowanie będą miały postanowienia Regulaminu Oferty. Limity interwencji podlegają odnowieniu w każdym 12 miesięcznym okresie.

§ 4 ZASADY KORZYSTANIA Z USŁUGI „ELEKTRYK”

1. Chcąc skorzystać z Usługi Klient lub działająca w jego imieniu upoważniona przez Klienta osoba, powinna skontaktować się z Centrum Pomocy, które czynne jest 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu pod dedykowanym numerem telefonu (22) 505 16 88, podając następujące informacje:
 - a) imię i nazwisko;
 - b) numer PESEL;
 - c) adres MRS;
 - d) numer telefonu, pod którym Centrum Pomocy może skontaktować się z Klientem;
 - e) opis zdarzenia oraz rodzaj potrzebnej pomocy.
2. Centrum Pomocy zobowiązane jest do telefonicznego poinformowania Klienta o planowanym terminie przybycia specjalisty. Informacja ta zostanie przekazana Klientowi w terminie nie dłuższym niż 1-4 godzin od otrzymania zawiadomienia o zdarzeniu oraz do zorganizowania Usługi w czasie nie dłuższym niż 24 godziny.
3. Interwencja specjalisty jest świadczona od poniedziałku do piątku i nie jest świadczona w dni ustawowo wolne od pracy, a Serwis jest realizowany w pierwszym Dniu roboczym następującym po dniu ustawowo wolnym do pracy.
4. Usługa może zostać wykonana w terminie dłuższym niż wskazany w ust. 2, jeżeli Klient wyrazi na to zgodę.
5. W razie niezorganizowania Serwisu w terminie, o którym mowa w ust. 2, Klient może dokonać usunięcia awarii we własnym zakresie. Wówczas Partner zobowiązany jest do zwrotu upoważnionemu Klientowi ENEA poniesionych kosztów usunięcia awarii, na podstawie przedstawionej przez Klienta faktury VAT lub rachunków i dowodów ich zapłaty, do wysokości rzeczywiście poniesionych kosztów, maksymalnie jednak do kwoty limitu odpowiedzialności określonego w § 3 ust. 5 i 6.

§ 5 WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI

1. Z zakresu Usługi „Elektryk” wyłączone jest zdarzenie, które:
 - a) zostało wyrządzone z winy umyślnej lub wskutek rażącego niedbalstwa Klienta, chyba że pokrycie kosztów usług odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności;
 - b) powstało w skutek działań wojennych, stanu wojennego, stanu wyjątkowego, aktów terroryzmu, strajków;
 - c) powstało wskutek oddziaływania energii jądrowej, promieni laserowych, maserowych, promieniowania jonizującego, pola magnetycznego, pola elektromagnetycznego lub skażenia radioaktywnego;
 - d) nie jest objęte obowiązkiem wykonania Serwisu.
2. Ponadto, z zakresu Usługi „Elektryk” wyłączone jest zdarzenie, które wystąpiło w związku:
 - a) ze szkodami górniczymi w rozumieniu prawa górniczego;
 - b) ze szkodami powstałymi wskutek systematycznego zawilgocenia w MRS z powodu nieszczelności instalacji wodnej, centralnego ogrzewania lub kanalizacyjnej, a także kondensacji na powierzchni rur lub ścian wilgoci zawartej w powietrzu;
 - c) ze szkodami powstałymi wskutek przenikania wód podziemnych;
 - d) ze szkodami powstałymi wskutek przemarzania elementów konstrukcyjnych budynków mieszkalnych;
3. Z zakresu Usługi Elektryk wyłączone są usługi:
 - a) elektryka, które wynikają z uszkodzeń bezpieczników z wyłączeniem wyłączników różnicowoprądowych;
 - b) wynikające z uszkodzeń podziemnych rur instalacji kanalizacyjnych, gazowych, wodociągowych lub podziemnych linii energetycznych oraz tych instalacji, za naprawę lub konserwację których odpowiadają administracja budynku, w którym znajduje się MRS, lub właściwe służby pogotowia technicznego, wodno-kanalizacyjnego, gazowego lub energetycznego;
 - c) polegające na naprawie lub wymianie baterii, które są elementem armatury;
 - d) dotyczące uszkodzenia obudowy lub ekranu sprzętu lub urządzeń, które nie zakłócają prawidłowego działania tego sprzętu;
 - e) polegające na konserwacji, modernizacji instalacji i urządzeń, oraz pracach remontowo-budowlanych związanych z przywróceniem stanu przed awarią instalacji;
 - f) polegające na zdjęciu plomb i zabezpieczeń na licznikach;
 - g) polegające na montażu części, które nie zostały zakupione przez specjalistę wskazanego przez Partnera;
 - h) polegające na naprawie:
 - a. źródeł światła (żarówki, świetlówki, halogeny, LED, etc.);
 - b. zasilaczy, przedłużaczy, transformatorów i listew zasilających;
 - c. urządzeń elektrycznych;
 - i) polegające na naprawie uszkodzeń o charakterze estetycznym, (tj. zarysowanie, przebarwienie etc.), które nie zakłócają prawidłowego działania tych urządzeń.
4. Zakres Usługi „Elektryk” nie obejmuje:
 - a) uszkodzeń wynikających z niezgodnej z instrukcją użytkowania instalacją wewnętrzną;
 - b) urządzeń objętych gwarancją producenta;
 - c) wymiany starych urządzeń na nowe.
5. Z zakresu Usługi „Elektryk” 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 „Elektryk” jest elementem Oferty EneoPewność. Nie są wymagane dodatkowe, inne niż wskazane w Cenniku ww. Oferty płatności za korzystanie z usługi.

§ 8 REKLAMACJE

1. Klient może składać reklamacje dotyczące Usługi:
 - a) w formie telefonicznej pod numerem telefonu, tj. (22) 308 35 04;
 - b) mailowo na adres reklamacje@tuwpzuw.pl;
 - c) pocztą na adres: TUV POLSKI ZAKŁAD UBEZPIECZEŃ WZAJEMNYCH rondo Ignacego Daszyńskiego 4, 00-843 Warszawa.
2. Reklamacje, skargi i zażalenia dotyczące realizacji Usługi zostaną rozpatrzone przez Partnera w terminie do 14 dni od daty wpływu reklamacji.
3. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 2, Partner przekazuje osobie, która złożyła reklamację, informację, w której:
 - a) wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
 - b) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
 - c) określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 30 dni od dnia otrzymania reklamacji.
4. Składając reklamację, Klient zobowiązany jest podać dane kontaktowe: nr telefonu, adres do korespondencji lub adres e-mail.
5. Reklamacje dotyczące Oferty w części dotyczącej świadczenia usługi kompleksowej w ramach Umowy rozpatrywane będą przez ENEA zgodnie ze standardowymi procedurami obowiązującymi u ENEA i na zasadach określonych w Umowie.
6. Centrum Pomocy nie rozpatruje reklamacji w zakresie energii elektrycznej.