

**§ 1 POSTANOWIENIA OGÓLNE**

1. W ramach Oferty ENERGIA+ Fachowiec PRO (zwanej dalej: Ofertą) będącej przedmiotem niniejszego Regulaminu Oferty (zwanego dalej: Regulaminem Oferty) Sprzedawca oferuje Klientowi:
  - a) gwarancję niezmienności cen i stawek opłat za obsługę handlową określonych w Cenniku przez okres obowiązywania Umowy.
  - b) prawo do korzystania z usługi Fachowiec PRO przez okres obowiązywania Regulaminu Oferty na zasadach określonych w Regulaminie Usługi „Fachowiec PRO” (zwanym dalej: Regulaminem Usługi).
2. Regulamin Oferty został sporządzony przez Sprzedawcę dla Klientów spełniających warunki określone w § 2 ust. 1 i 2.
3. Regulamin Oferty stanowi wzorzec umowy w rozumieniu art. 384 Kodeksu cywilnego i jest integralną częścią Umowy.
4. Integralną część Regulaminu Oferty stanowi: Cennik, Regulamin Usługi oraz Oświadczenie Klienta o otrzymaniu, zapoznaniu się i akceptacji treści Regulaminu Usługi „Fachowiec PRO” (zwane dalej Oświadczeniem).
5. Termin ważności Oferty wskazany jest w Cenniku. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do skrócenia terminu ważności Oferty bez podania przyczyny.

**§ 2 WARUNKI SKORZYSTANIA Z OFERTY**

1. Regulamin Oferty dedykowany jest Klientom, którzy spełniają łącznie poniższe warunki:
  - a) najpóźniej w ostatnim dniu ważności Oferty wykonają co najmniej jedno z poniższych działań:
    - i. zawrą ze Sprzedawcą umowę kompleksową, której przedmiotem jest sprzedaż energii elektrycznej i zapewnienie świadczenia usług dystrybucji lub umowę sprzedaży energii elektrycznej, na czas określony do końca okresu obowiązywania cen energii elektrycznej i stawek opłat za obsługę handlową określonych w Cenniku,
    - ii. zadeklarują chęć skorzystania z Oferty – w trakcie rozmowy telefonicznej z pracownikiem infolinii Sprzedawcy – oraz najpóźniej w terminie wskazanym przez Sprzedawcę dostarczą prawidłowo wypełnione i podpisane przez siebie egzemplarze umowy kompleksowej, której przedmiotem jest sprzedaż energii elektrycznej i zapewnienie świadczenia usług dystrybucji lub umowy sprzedaży energii elektrycznej, na czas określony do końca okresu obowiązywania cen energii elektrycznej i stawek opłat za obsługę handlową określonych w Cenniku, wraz z wymaganymi dokumentami;
  - b) w ramach jednej z wyżej wymienionych umów, rozliczani są w grupach taryfowych C11, C12a, C12b. Zasady kwalifikacji do grup taryfowych określone są w Cenniku;
  - c) nie są konsumentami w rozumieniu art. 22<sup>1</sup> ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny (Dz.U. z 2018, poz.1025 t.j.) i nie zużywają energii na potrzeby gospodarstw domowych lub związanych z nimi pomieszczeń gospodarczych;
  - d) kupują energię na własne potrzeby, jako odbiorcy końcowi i nie są przedsiębiorstwem energetycznym w rozumieniu ustawy – Prawo energetyczne;
  - e) są nabywcą końcowym w rozumieniu ustawy z dnia 6 grudnia 2008 r. o podatku akcyzowym (Dz.U. z 2018 poz. 1114 t.j.) i nie posiadają koncesji na wytwarzanie energii elektrycznej, obrót energią elektryczną, przesyłanie energii elektrycznej oraz dystrybucję energii elektrycznej;
  - f) nie są rozliczani w oparciu o przedpłatowe układy pomiarowo-rozliczeniowe;
  - g) nie posiadają zadłużeń wobec Sprzedawcy;
  - h) nie figurują w rejestrach dłużników, w tym w szczególności prowadzonym na podstawie ustawy z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz. U. 2018 r., poz. 470 t.j.);
  - i) nie korzystają z innej oferty cenowej Sprzedawcy za wyjątkiem Taryfy Sprzedawcy, z zastrzeżeniem ust. 2 Regulaminu Oferty.
2. Z Regulaminu Oferty mogą skorzystać także obecni Klienci Sprzedawcy, spełniający warunki wskazane w ust. 1, którzy rozliczani są w oparciu o oferty cenowe Sprzedawcy inne niż wyłącznie Taryfa Sprzedawcy, jeżeli okres obowiązywania takiej oferty wygasa nie później niż w dniu poprzedzającym dzień, w którym zgodnie z Umową ma nastąpić rozpoczęcie odpowiednio - sprzedaży energii elektrycznej lub świadczenie usługi kompleksowej w ramach Umowy.
3. Klient w ramach Oferty ma prawo wyboru jednej z grup taryfowych zawartych w Cenniku, pod warunkiem zgodności stref rozliczeniowych wybranej grupy taryfowej ze strefami czasowymi wybranej do rozliczeń grupy taryfowej w ramach umowy kompleksowej lub umowy o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej.
4. Podpisanie przez Klienta Umowy jest równoznaczne z akceptacją Regulaminu Oferty wraz z Cennikiem.

**§ 3 SZCZEGÓLWE WARUNKI OFERTY**

1. W ramach Oferty Sprzedawca oferuje Klientowi ceny netto energii elektrycznej i stawkę opłaty za obsługę handlową, określone w Cenniku, odpowiednie dla grupy taryfowej wybranej przez Klienta w Umowie, z zastrzeżeniem poniższych postanowień.
2. Ceny energii elektrycznej oraz stawki opłat określone w Cenniku nie zawierają opłat z tytułu świadczenia usługi dystrybucji energii elektrycznej.
3. Z wyjątkiem zmiany stawki podatku akcyzowego, Sprzedawca zastrzega, iż ceny energii elektrycznej i stawki opłat za obsługę handlową w okresie obowiązywania Umowy pozostaną bez zmian niezależnie od faktu uwzględnienia bądź nieuwzględnienia Klienta na listach odbiorców przemysłowych w rozumieniu ustawy z dnia 10 kwietnia 1997 roku Prawo energetyczne (Dz. U. z 2018 roku, poz. 755 t.j.) wraz z aktami wykonawczymi lub ustawy z dnia 20 lutego 2015 r. o odnawialnych źródłach energii (Dz. U. z 2017 r. poz. 1148 t.j.), sporządzanych przez Prezesa URE i publikowanych w Biuletynie Informacji Publicznej URE na podstawie przepisów tych ustaw.
4. W przypadkach określonych w OWU lub w Umowie, w których Klient zobowiązany jest do zapłaty Sprzedawcy kwoty OPR (Odszkodowanie Płatne przy Rozwiązaniu), kwota ta obliczana będzie zgodnie z formułą wskazaną w Cenniku.
5. W przypadku zmiany przez Klienta grupy taryfowej zgodnie z postanowieniami Umowy, do rozliczeń za sprzedaną w ramach Umowy energię elektryczną zostanie przyjęta cena energii elektrycznej dla grupy taryfowej C11, określona w Cenniku. Stawka opłaty za obsługę handlową pozostanie bez zmian.

#### § 4 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Niniejsza Oferta nie łączy się z innymi ofertami Sprzedawcy.
2. Regulamin Oferty może być przyjęty jedynie bez zastrzeżeń.
3. Regulamin Oferty wiąże Klienta i Sprzedawcę od momentu zawarcia Umowy i obowiązuje przez okres na jaki została zawarta Umowa.
4. We wszelkich sprawach nieuregulowanych Regulaminem Oferty mają zastosowanie odpowiednie postanowienia Umowy oraz OWU.

Załącznik nr 1 do Regulaminu Oferty Energia+ Fachowiec PRO z dnia 25.06.2018 r. - Cennik nr

Załącznik nr 2 do Regulaminu Oferty Energia+ Fachowiec PRO z dnia 25.06.2018 r. - Regulamin Usługi – „Fachowiec PRO”

Załącznik nr 3 do Regulaminu Oferty Energia+ Fachowiec PRO z dnia 25.06.2018 r. - Oświadczenie Klienta o otrzymaniu, zapoznaniu się i akceptacji treści Regulaminu Usługi „Fachowiec PRO”

## § 1

Niniejszy Regulamin Usługi – „Fachowiec PRO” (dalej jako: Regulamin Usługi) określa zasady świadczenia usługi „Fachowiec PRO” i przeznaczony jest dla Klientów ENEA, którzy przyjęli Ofertę Energia+ Fachowiec PRO.

## § 2 DEFINICJE

Terminy użyte w Regulaminie Usługi „Fachowiec” 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 drzwi zewnętrznych** - nagłe i niezależne od woli Klienta:
  - a) zacięcie się zamka, zaklinowanie się złamanego klucza lub innego urządzenia otwierającego w zamku lub zniszczenie zamka przez osoby trzecie w taki sposób, że otwarcie drzwi do PPE nie jest możliwe bez interwencji ślusarza,
  - b) zatrzasknięcie się drzwi w taki sposób, że Klient pozostaje na zewnątrz PPE, a klucze lub inne urządzenia otwierające znajdują się wewnątrz PPE;
3. **Awaria instalacji** - wynikające z przyczyny zewnętrznej lub wewnętrznej nagłe, niespodziewane i niezależne od woli Klienta uszkodzenie instalacji elektrycznej, wodnej, klimatyzacyjnej, kanalizacyjnej lub centralnego ogrzewania, powodujące zaprzestanie jej funkcjonowania lub nieprawidłowość działania, co wiąże się z powstaniem lub możliwością powstania szkód w mieniu znajdującym się w PPE;
4. **Awaria sprzętu AGD lub PC** – niezależne od woli Klienta zdarzenie przyszłe i niepewne w postaci uszkodzenia w PPE sprzętu AGD lub PC, uniemożliwiającego prawidłowe korzystanie z tego sprzętu, które to uszkodzenie nie jest spowodowane działaniem człowieka lub nie jest skutkiem działania niezgodnego z instrukcją obsługi sprzętu;
5. **Awaria urządzenia klimatyzacyjnego** - niezależne od woli Klienta zdarzenie przyszłe i niepewne w postaci uszkodzenia w PPE urządzenia klimatyzacyjnego, uniemożliwiającego prawidłowe korzystanie z tego urządzenia, które to uszkodzenie nie jest spowodowane działaniem człowieka lub nie jest skutkiem działania niezgodnego z instrukcją obsługi urządzenia;
6. **Bezpiecznik** - zabezpieczenie elektryczne instalacji elektrycznej i odbiorników elektrycznych przed ich uszkodzeniem z powodu wystąpienia nadmiernego natężenia prądu włącznie z wyłącznikami różnicowoprądowymi;
7. **Biurowe urządzenie** – użytkowane przez Klienta znajdujące się w PPE i wykorzystywane w prowadzonej działalności gospodarczej, tylko i wyłącznie: sprzęt PC oraz faksy, kserokopiarki, drukarki sieciowe, skanery, niszczarki dokumentów i urządzenia wielofunkcyjne łączące funkcje faksu i/lub drukarki i/lub skanera i/lub kopiarki;
8. **Budynek** – obiekt budowlany trwale związany z gruntem, wydzielony z przestrzeni za pomocą przegród budowlanych, posiadający fundamenty i dach;
9. **Centrum Pomocy** – centrum przyjmujące zgłoszenia Klientów związane z Usługą w ramach Oferty Energia+ Fachowiec PRO. 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 PPE w celu uzyskania pomocy. Informacja o numerze telefonu Centrum Pomocy dostępna jest również na stronie internetowej [www.enea.pl](http://www.enea.pl). Informacja o numerze telefonu Centrum Pomocy dostępna jest również na stronie internetowej [www.enea.pl](http://www.enea.pl), w zakładce Energia+ dla firmy.;
10. **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;
11. **Czynności diagnostyczne** – wszelkie działania podejmowane przez specjalistę, mające na celu wykrycie przyczyny zgłoszonej przez Klienta awarii lub nieprawidłowości w funkcjonowaniu instalacji;
12. **Działania wojenne** – działania sił zbrojnych w czasie wojny mające na celu rozbicie sił zbrojnych przeciwnika na lądzie, w powietrzu lub na morzu;
13. **Dzień roboczy** - dzień tygodnia od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy;
14. **Dewastacja** – umyślne zniszczenie lub uszkodzenie PPE przez osoby trzecie, w tym w związku z usiłowaniami lub dokonaniem kradzieży z włamaniem;
15. **Dym i sadza** – zawieszoną cząsteczkę będącą bezpośrednim skutkiem:
  - a) spalania, która nagłe i w sposób krótkotrwały wydobywa się z urządzeń znajdujących się w PPE, eksploatowanych zgodnie z przeznaczeniem i przepisami technicznymi oraz przy sprawnym działaniu urządzeń wentylacyjnych,
  - b) ognia, niezależnie od miejsca jego powstania;
16. **Eksplzja** – gwałtowną zmianę stanu równowagi układu z jednoczesnym wyzwoleniem się gazów, pyłów lub pary, wywołanym ich właściwością rozprzestrzeniania się; w odniesieniu do naczyń ciśnieniowych i innych tego rodzaju zbiorników, warunkiem uznania szkody za spowodowaną eksplozją jest, aby ściany tych naczyń i zbiorników uległy rozdziarceniu w takich rozmiarach, iż wskutek ujścia gazów, pyłów, pary lub cieczy nastąpiło nagłe wyrównanie ciśnień; za spowodowane eksplozją uważa się również szkody powstałe wskutek implozji, polegające na uszkodzeniu zbiornika lub aparatu próżniowego ciśnieniem zewnętrznym;
17. **ENEA** – ENEA S.A. z siedzibą w Poznaniu (60-201), ul. Górecka 1, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 000012483, której akta rejestrowe przechowywane są przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy KRS, o kapitale zakładowym w wysokości 441 442 578 zł, wpłaconym w całości, NIP 777-00-20-640, REGON 630139960;
18. **Grad** – opad atmosferyczny składający się z bryłek lodu;
19. **Huk ponaddźwiękowy** – falę uderzeniową wytworzoną przez statek powietrzny poruszający się z prędkością większą od prędkości dźwięku;
20. **Huragan** - wiatr o prędkości nie mniejszej niż 17,5 m/s, ustalonej przez Instytut Meteorologii i Gospodarki Wodnej, zwany dalej „IMiGW”, którego działanie wyrządza masowe szkody; w przypadku braku możliwości uzyskania opinii IMiGW wystąpienie huraganu stwierdza się na podstawie stanu faktycznego i rozmiaru szkód w miejscu ich powstania lub bezpośrednim sąsiedztwie;
21. **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;
22. **Instalacja wodna** - układ połączonych przewodów, armatury i urządzeń, służący do zaopatrywania budynku w zimną i ciepłą wodę, spełniający

- wymagania jakościowe (określone w przepisach) warunków, jakim powinna odpowiadać woda do spożycia przez ludzi;
- 23. Instalacja kanalizacyjna** - system rur, koryt, kolektorów służący do odprowadzania ścieków sanitarnych
- 24. Instalacja klimatyzacyjna** - układ wymiany powietrza w pomieszczeniu, mający na celu utrzymywanie zadanych warunków klimatycznych, czyli odpowiedniego zakresu temperatur i wilgotności powietrza, zapewniających dogodne warunki do pracy i funkcjonowania człowieka lub optymalne warunki dla określonego procesu przemysłowego;
- 25. Klient** - każdy kto kupuje i pobiera na własny użytek energię elektryczną na podstawie zawartej z ENEA Umowy w zakresie Regulaminu umożliwiającego skorzystanie przez Klienta z Usługi „Fachowiec”, nie będący konsumentem w rozumieniu art. 22<sup>1</sup> Kodeksu cywilnego i jednocześnie nie zużywający energii elektrycznej na potrzeby gospodarstwa domowego lub związanego z nim pomieszczenia gospodarczego.
- 26. Kradzież z włamaniem** – zabór cudzego mienia w celu przywłaszczenia, którego sprawca dokonał albo usiłował dokonać z PPE po usunięciu – przy użyciu siły i narzędzi – istniejących zabezpieczeń pozostawiając ślady stanowiące dowód użycia siły i narzędzi lub po otwarciu zabezpieczeń kluczem lub innym urządzeniem otwierającym, który sprawca zdobył przez kradzież z włamaniem z innego pomieszczenia albo w wyniku rabunku (tj. z zastosowaniem przemocy fizycznej albo groźby natychmiastowego jej użycia lub z doprowadzeniem osoby do nieprzytomności lub bezbronności albo poprzez przywłaszczenie lub wyłudzenie kluczy lub innych urządzeń otwierających dokonane z użyciem podstępem wobec osób małoletnich, niedoświadczonych - będących w podeszłym wieku lub nie w pełni sprawnych);
- 27. Lawina** – gwałtowne zsuwanie się lub staczanie mas śniegu, lodu, błota, skał lub kamieni ze zboczy górskich;
- 28. Lokal użytkowy** – część budynku składająca się z jednego lub więcej pomieszczeń, wydzielona stałymi przegrodami budowlanymi, albo cały budynek, nie będący mieszkaniem, pomieszczeniem technicznym czy gospodarczym;
- 29. Ogień** – ogień, który przedostał się poza palenisko lub powstał bez paleniska i rozprzestrzenił się o własnej sile;
- 30. Opad** - wodę pochodzącą z naturalnych opadów w postaci deszczu, topniejącego śniegu i lodu lub gradu powodującą zalanie PPE;
- 31. Osuwanie się ziemi** – nie spowodowane działalnością ludzką zsuwanie się ziemi po stoku;
- 32. Partner** – Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych Polski Zakład Ubezpieczeń Wzajemnych z siedzibą w Warszawie przy ul. Ogrodowej 58, 1-876 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;
- 33. Piorun** – bezpośrednie wyładowanie atmosferyczne pozostawiające ślady tego zdarzenia w PPE;
- 34. Powódź** - zalanie terenów wskutek:
- podniesienia się poziomu wody w korytach wód płynących lub stojących,
  - opadu,
  - splywu wód po zboczach lub stokach na terenach górskich lub falistych,
  - podniesienia się poziomu morskich wód przybrzeżnych (cofka);
- 35. Przepięcie** – nagły wzrost napięcia w sieci elektrycznej;
- 36. Pomieszczenie garażowe** – pomieszczenie przeznaczone do parkowania pojazdów mechanicznych; pojęcie obejmuje również pomieszczenie garażowe wolnostojące;
- 37. Pomieszczenia gospodarcze** – piwnice, schowki, pralnie, suszarnie i inne pomieszczenia gospodarcze w budynku mieszkalnym lub poza tym budynkiem;
- 38. PPE (Punkt Poboru Energii)** - punkt w sieci elektroenergetycznej lub adres odbiorcy (Klienta), w którym produkty energetyczne (energia, usługi dystrybucji, moc, itp.) są mierzone przez urządzenia umożliwiające rejestrację danych pomiarowych; jeśli pod jednym adresem znajduje się więcej niż jedno urządzenie pomiarowe to każde z nich jest osobnym PPE; każde PPE posiada unikatowy numer identyfikacyjny;
- 39. Sprzęt AGD** – znajdujące się w PPE, użytkowane przez Klienta i nie wykorzystywane do pracy zarobkowej zmywarka, chłodziarka (lodówka), chłodziarko – zamrażarka, kuchenka elektryczna, gazowa lub gazowo – elektryczna, mikrofalowa, płyta indukcyjna, wyciąg, okap, piekarnik, ciśnieniowy ekspres do kawy, które nie są już objęte gwarancją producenta i których wiek nie przekracza 10 lat;
- 40. Sprzęt PC** – znajdujące się w PPE, użytkowane przez Klienta: komputer stacjonarny wraz z monitorem, laptop, tablet, notebook, które nie są już objęte gwarancją producenta i których wiek nie przekracza 10 lat;
- 41. Śnieg i lód** - naturalny opad w postaci śniegu lub lodu, oddziaływający swoim ciężarem bezpośrednio na PPE albo mogący spowodować przewrócenie się pod wpływem ich ciężaru drzew lub innych sąsiadujących obiektów na PPE- powodując uszkodzenie lub zniszczenie PPE;
- 42. Trzęsienie ziemi** – naturalne, gwałtowne wstrząsy skorupy ziemskiej;
- 43. 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;
- 44. Upadek statku powietrznego** – katastrofę lub przymusowe lądowanie samolotu silnikowego, bezsilnikowego lub innego obiektu latającego, a także upadek ich części lub przewożonego ładunku;
- 45. Upadek drzew lub masztów** - przewrócenie się drzew lub masztów lub oderwanie się i upadek ich części na PPE; przez maszty należy rozumieć w szczególności słupy energetyczne, kominy wolnostojące lub latarnie;
- 46. Urządzenia klimatyzacyjne** – urządzenie służące do chłodzenia pomieszczenia;
- 47. Urządzenia grzewcze i gazowe** – użytkowane przez Klienta zasilane paliwem urządzenia znajdujące się w PPE, tylko i wyłącznie takie jak: piec centralnego ogrzewania, piec centralnej wody użytkowej, przepływowy gazowy podgrzewacz wody użytkowej, gazowy ogrzewacz pomieszczeń, kominek gazowy, kuchenka gazowa, kuchenka gazowo-elektryczna w zakresie dot. gazu i urządzenia wielofunkcyjne łączące powyższe funkcje, które nie są już objęte gwarancją producenta;
- 48. Usługa „Fachowiec Pro”** – usługa, która jest świadczona w przypadku: awarii wewnętrznej instalacji elektrycznej; awarii instalacji wodnej, kanalizacyjnej lub centralnego ogrzewania; uszkodzenia szyb w oknach i drzwiach zewnętrznych; awarii urządzenia grzewczego i gazowego; awarii sprzętu biurowego, AGD lub instalacji i urządzeń klimatyzacyjnych, awarii sprzętu PC, awarii drzwi zewnętrznych lub wymiany zamków po kradzieży z włamaniem, zgodnie z zasadami określonymi w niniejszym Regulaminie Usługi;
- 49. 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
- 50. Zalanie** – bezpośrednie działanie wody lub innych cieczy, polegające na:
- spowodowanym awarią wydostaniu się wody, pary lub innych cieczy z instalacji: wodnej, kanalizacyjnej lub centralnego ogrzewania, znajdującej się wewnątrz PPE lub poza nim,

- b) cofnięciu się wody lub ścieków z instalacji kanalizacyjnej usytuowanej wewnątrz PPE lub poza nim,
- c) zalaniu wodą pochodzącą z urządzeń domowych lub uszkodzonego akwarium, znajdujących się wewnątrz PPE lub poza nim,
- d) nieumyślnym pozostawieniu otwartych kranów lub innych zaworów zamontowanych na instalacji wewnątrz PPE lub poza nim,
- e) zalaniu wodą lub inną cieczą pochodzącą spoza PPE przez osoby trzecie;

**51. Zapadanie się ziemi** – obniżenie terenu z powodu zaważenia się naturalnych, podziemnych pustych przestrzeni w gruncie;

**52. Zdarzenie losowe** - ogień, piorun, powódź, śnieg i lód, zalanie, opad, grad, huragan, eksplozję, osuwanie się ziemi, zapadanie się ziemi, lawinę, upadek statku powietrznego, uderzenie pojazdu, huk ponaddźwiękowy, trzęsienie ziemi, dym i sadzę, upadek drzew lub masztów;

### § 3 ZAKRES USŁUGI

1. Usługa świadczona jest za pośrednictwem Centrum Pomocy i realizowana jest przez Partnera ENEA, o którym mowa w §2 ust.33.
2. Usługa świadczona jest na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
3. Usługa polega na zorganizowaniu oraz pokryciu kosztów dojazdu, przeprowadzenia czynności diagnostycznych, robocizny, części lub materiałów użytych do naprawy przez niżej wymienionych specjalistów:
  - a) ślusarza - w przypadku konieczności wymiany zamków w PPE po kradzieży z włamaniem lub w przypadku konieczności usunięcia awarii drzwi zewnętrznych;
  - b) elektryka - w przypadku awarii wewnętrznej instalacji elektrycznej w PPE;
  - c) hydraulika – w przypadku awarii instalacji wodnej, kanalizacyjnej lub centralnego ogrzewania w PPE;
  - d) szklarza - w przypadku uszkodzenia szyb w oknach i drzwiach zewnętrznych w PPE;
  - e) technika urządzeń grzewczych i gazowych - w przypadku awarii instalacji centralnego ogrzewania oraz urządzeń grzewczych i gazowych w PPE;
  - f) informatyka – w przypadku awarii sprzętu PC;
  - g) serwisanta – w przypadku awarii sprzętu biurowego lub awarii sprzętu AGD;
  - h) technika urządzeń klimatyzacyjnych – w przypadku awarii instalacji lub urządzenia klimatyzacyjnego.
4. Usługa zostanie wykonana, o ile nie odmówiono dostępu do PPE. Przez odmowę dostępu rozumie się także w szczególności 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. Ustalony limit ulega odnowieniu na następne okresy równe dwunastu kolejnym miesiącom.
6. Jeżeli ustalony limit odpowiedzialności 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, do której Partner ponosi odpowiedzialność, wówczas Partner wypłaci Klientowi w ciągu 30 dni od otrzymania zawiadomienia o zdarzeniu, kwotę w wysokości uwzględniającej limity odpowiedzialności określone w ust. 5 pomniejszone o koszty dojazdu specjalisty oraz przeprowadzonej przez niego ekspertyzy.

### § 4 ZASADY KORZYSTANIA Z USŁUGI „FACHOWIEC PRO”

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) nazwa Firmy;
  - b) NIP;
  - c) adres PPE objęty Ofertą oraz nr PPE w przypadku zgłoszenia więcej niż jednego PPE pod danym adresem;
  - 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 godzina od otrzymania zawiadomienia o zdarzeniu oraz do zorganizowania Usługi w czasie nie dłuższym niż 24 godziny.
3. Interwencja specjalisty nie jest świadczona w dni ustawowo wolne od pracy, a Usługa jest realizowana 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.

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

- 1) zostało wyrządzone z winy umyślnej lub wskutek rażącego niedbalstwa Klienta lub osoby trzeciej, chyba że pokrycie kosztów Usług odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności;
- 2) zaszło w związku z działaniami wojennymi, stanem wojennym, stanem wyjątkowym, aktami terroryzmu, strajkami lub niepokojami społecznymi;
- 3) zaszło w związku ze szkodami powstałymi wskutek oddziaływania energii jądrowej, promieni laserowych, maserowych, promieniowania jonizującego, pola magnetycznego, pola elektromagnetycznego lub skażenia radioaktywnego;
- 4) jest związane z uszkodzeniem, o którym istnieniu Klient wiedział przez zawarciem Umowy, konserwacją instalacji lub Klient poniósł koszty bez zgody Centrum Pomocy.

**2. Ponadto, z zakresu Usługi „Fachowiec PRO” wyłączone jest zdarzenie, które powstało w związku:**

- 1) ze szkodami górnictwymi w rozumieniu prawa górniczego;
- 2) ze szkodami powstałymi wskutek systematycznego zawiłgocenia w PPE z powodu nieszczelności instalacji wodnej, centralnego ogrzewania lub kanalizacyjnej, klimatyzacji lub niewłaściwej wentylacji pomieszczeń, a także kondensacji na powierzchni rur lub ścian wilgoci zawartej w powietrzu;
- 3) ze szkodami powstałymi z powodu zalania wskutek opadu poprzez niezamknięte lub niezabezpieczone okna, drzwi lub inne otwory, jeżeli obowiązek ich zamknięcia lub zabezpieczenia należał do Klienta, chyba że niedopełnienie tego obowiązku nie miało wpływu na zajście zdarzenia;
- 4) ze szkodami powstałymi z powodu zalania wskutek opadu poprzez niekonserwowane lub nienależycie konserwowane: dach, ściany, balkony, tarasy, okna, jeżeli obowiązek ich konserwacji należał do Klienta, chyba że niedopełnienie tego obowiązku nie miało wpływu na zajście zdarzenia;
- 5) ze szkodami powstałymi wskutek pęknięcia rur lub wyposażenia instalacyjnego w wyniku zamarznięcia wody lub innej cieczy spowodowanego nieutrzymywaniem właściwej temperatury w pomieszczeniach, jeżeli obowiązek utrzymywania właściwej temperatury w pomieszczeniach należał do Klienta, chyba że niedopełnienie tego obowiązku nie miało wpływu na zajście zdarzenia;
- 6) ze szkodami powstałymi wskutek przenikania wód podziemnych;
- 7) ze szkodami powstałymi wskutek przemarzania elementów konstrukcyjnych budynków mieszkalnych;
- 8) ze szkodami powstałymi wskutek upadku masztu spowodowanego brakiem konserwacji lub jego nienależytym konserwowaniem, jeżeli obowiązek jego konserwacji należał do Klienta, chyba że niedopełnienie tego obowiązku nie miało wpływu na zajście zdarzenia;
- 9) ze szkodami powstałymi wskutek upadku drzewa w wyniku jego wycinania lub przycinania przez Klienta bez pozwolenia, o ile takie pozwolenie jest wymagane przepisami prawa;
- 10) z pozostawianiem przez Klienta w stanie nietrzeźwości albo w stanie po użyciu alkoholu, lub pod wpływem środków odurzających, substancji psychotropowych lub środków zastępczych w rozumieniu przepisów o przeciwdziałaniu narkomanii, chyba że nie miało to wpływu na zajście zdarzenia.

**3. Z zakresu Usługi „Fachowiec PRO” wyłączone są także usługi:**

- 1) elektryka świadczone w związku z uszkodzeniami żarówek lub bezpieczników;
- 2) hydraulika związane z uszkodzeniem baterii wodnych; zataniem zlewu, umywalki, wanny lub brodzika;
- 3) świadczone w związku z uszkodzeniem 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 PPE, Operator Systemu Dystrybucyjnego lub właściwe służby pogotowia technicznego, wodno-kanalizacyjnego, gazowego lub energetycznego;
- 4) świadczone w związku z uszkodzeniem urządzeń elektrycznych gospodarstwa domowego, maszyn lub urządzeń służących do prowadzenia działalności gospodarczej oraz ich podłączeniem do sieci elektrycznej lub wodno-kanalizacyjnej; wyłączenie nie dotyczy usług świadczonych w związku z awarią sprzętu AGD lub PC;
- 5) dotyczące uszkodzenia obudowy lub ekranu sprzętu AGD lub urządzenia klimatyzacyjnego, które nie zakłócają prawidłowego działania tego sprzętu;
- 6) polegające na konserwacji instalacji;
- 7) ślusarza świadczone w związku z usunięciem awarii drzwi zewnętrznych prowadzących do pomieszczenia garażowego znajdującego się w PPE;
- 8) polegające na zdjęciu plomb i zabezpieczeń na licznikach;
- 9) związane z uszkodzeniem:
  - a) źródła światła (żarówki, świetlówki, halogeny, LED, etc.);
  - b) zasilaczy, transformatorów i listw zasilających;
  - c) przedłużaczy;
  - d) podziemnych linii i instalacji energetycznych;
  - e) linii energetycznych lub instalacji za których naprawę lub konserwację odpowiada administracja budynku lub inne służby techniczne.
- 10) uszkodzeń o charakterze estetycznym (tj. zarysowanie, przebarwienie etc.);
- 11) biurowych urządzeń oraz sprzętu AGD innych niż wymienione w niniejszym Regulaminie Usługi „Fachowiec PRO”.

**4. Ponadto, z zakresu Usługi „Fachowiec PRO” w przypadku awarii sprzętu PC, wyłączone są usługi:**

- 1) związane z uszkodzeniem centrali telefonicznych, urządzeń peryferyjnych,;
- 2) związane z uszkodzeniem wynikłym z niewłaściwego lub niezgodnego z instrukcją użytkowania, przechowywania czy konserwacji biurowego urządzenia, urządzenia klimatyzacyjnego, lub używania sprzętu PC niezgodnie z przepisami bezpieczeństwa;
- 3) związane z uszkodzeniem lub wadami wynikłymi z niewłaściwej lub niezgodnej z instrukcją instalacji, naprawy, przeróbki, dostrojenia lub zmian konstrukcyjnych;
- 4) związane z brakiem wzajemnej kompatybilności elementów sprzętu PC i oprogramowania lub wynikających z zainstalowania oprogramowania bez ważnych licencji;
- 5) związane z uszkodzeniami chemicznymi, termicznymi lub mechanicznymi;
- 6) związane z normalnym zużyciem następujących elementów: toner, atrament, bateria, czytnik lasera;
- 7) związane z czynnościami przewidzianymi w instrukcji obsługi lub instalacji, do wykonania których zobowiązany jest użytkownik sprzętu PC we własnym zakresie lub na własny koszt: zainstalowanie, konserwacja, instalacja oprogramowania, instalacja aktualizacji i modyfikacji;
- 8) informatyka w zakresie odzyskiwania danych w przypadku awarii sprzętu PC;

- 9) związane z awarią, sprzętu PC powstałą wskutek nieprawidłowego użytkowania sprzętu (tj. niezgodnego z zaleceniami producenta lub dostawcy), użycia niewłaściwych materiałów eksploatacyjnych lub nieprawidłowości software'u;
  - 10) związane z uszkodzeniami obudowy lub ekranu, które nie zakłócają prawidłowego działania sprzętu PC;
  - 11) urządzeń objętych gwarancją producenta z zastrzeżeniem, że Partner zorganizuje i pokryje koszty transportu uszkodzonego sprzętu PC do i z serwisu w ramach limitów określonych w niniejszych warunkach;
  - 12) wynikające z normalnego zużycia się części sprzętu PC spowodowanego jego normalnym użytkowaniem lub eksploatacją.
- 5. Z zakresu Usługi „Fachowiec PRO” wyłączone są koszty usług poniesione bez zgody Centrum Pomocy, chyba że skontaktowanie się z Centrum Pomocy w sposób określony w § 4 nie było możliwe.**

#### § 6 OPŁATY

Usługa „Fachowiec PRO” jest elementem Oferty Energia+ Fachowiec PRO. Nie są wymagane dodatkowe, inne niż wskazane w Cenniku ww. Oferty płatności za korzystanie z usługi.

#### § 7 REKLAMACJE

1. Klient może składać reklamacje dotyczące Usługi:
  - a) w formie telefonicznej pod numerem telefonu, tj. (22) 308 35 04 lub (22) 582 57 77;
  - b) mailowo na adres reklamacje@tuwpzuw.pl;
  - c) pocztą na adres: Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych PZUW 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.